



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA  
BARCELONATECH

Servei de Biblioteques, Publicacions i Arxius

---

# Enquesta sobre l'ús i la satisfacció de les biblioteques de la UPC per part de l'estudiantat

**Curs 2018/2019**

---

Juliol 2019

Servei de Biblioteques, Publicacions i Arxius

## SUMARI

<b>PRESENTACIÓ</b>	<b>3</b>
<b>1. INTRODUCCIÓ</b>	<b>5</b>
1.1. OBJECTIUS DE L'ENQUESTA	5
1.2. DADES OBJECTE D'ANÀLISI	5
<b>2. METODOLOGIA</b>	<b>6</b>
2.1. RECOLLIDA DE DADES	6
2.1.1. Estructura de l'enquesta	6
2.1.2. Model d'enquesta	6
2.1.3. Mecanismes de difusió i distribució	6
2.1.4. Calendari	7
2.1.5. Sorteig de premis	7
2.2. MOSTREIG	8
2.2.1. Població	8
2.2.2. Tipus de mostreig	8
2.2.3. Mida de la mostra (participació)	8
2.3. ANÀLISI DESCRIPTIVA DE LES DADES	9
<b>3. PARTICIPACIÓ A L'ENQUESTA</b>	<b>10</b>
3.1. TIPOLOGIA D'USUARI	10
3.2. PARTICIPACIÓ DELS ESTUDIANTS DE LA UPC	10
3.2.1. Participació segons el nivell d'estudis	10
3.2.2. Participació segons el centre docent on majoritàriament fa les classes	11
3.3. PARTICIPACIÓ DELS ESTUDIANTS NO UPC	13
<b>4. UTILITZACIÓ DE LA BIBLIOTECA I EL SEU WEB</b>	<b>14</b>
4.1. ÚS DE LA BIBLIOTECA	14
4.1.1. Vas a la biblioteca?	14
4.1.2. Horari habitual de la visita a la biblioteca	16
4.1.3. Freqüència de la visita a la biblioteca	16
4.1.4. Durada de la visita a la biblioteca	17
4.1.5. Activitat habitual a la biblioteca	18
4.1.6. Motius pels quals no van a la biblioteca	19
4.2. ÚS DEL WEB DE LA BIBLIOTECA	22
4.2.1. Ús del web de la biblioteca	22
4.2.2. Freqüència d'ús del web de la biblioteca	24
4.2.3. Durada de la visita al web de la biblioteca	24
4.2.4. Què consulten els usuaris al web de la biblioteca?	25
4.2.5. Motius pels quals no es consulta el web de la biblioteca	27
4.3. ÚS DE LA BIBLIOTECA EN RELACIÓ AMB L'ÚS DEL WEB	30

<b>5. GRAU D'ÚS I DE SATISFACCIÓ</b>	<b>32</b>
5.1. ESPAIS I EQUIPAMENTS	32
5.2. SERVEIS	34
5.3. COL·LECCIONS	37
5.4. SATISFACCIÓ GLOBAL	39
<b>6. OBSERVACIONS DELS USUARIS</b>	<b>42</b>
6.1. ANÀLISI GLOBAL	42
6.2. ANÀLISI PER BIBLIOTECA	46
<b>7. COMPARATIVA 2014/15 I 2018/19</b>	<b>52</b>
7.1. PARTICIPACIÓ	52
7.1.1. Població objecte d'estudi	52
7.1.2. Participació total	53
7.1.3. Participació dels estudiants UPC segons el nivell d'estudis	55
7.2. UTILITZACIÓ DE LA BIBLIOTECA I DEL WEB	56
7.2.1. Horari de visita habitual	56
7.2.2. Freqüència de visita	57
7.2.3. Durada de la visita	58
7.2.4. Activitat que l'usuari fa habitualment a la biblioteca i al web	59
7.2.5. La no visita	61
7.3. GRAU D'ÚS i SATISFACCIÓ	61
7.3.1. Espais i equipaments	61
7.3.2. Serveis	63
7.3.3. Col·leccions	64
7.3.4. Satisfacció global	65
<b>8. CONCLUSIONS</b>	<b>67</b>
<b>9. ANNEX: MODEL D'ENQUESTA 2018/19</b>	<b>71</b>

## PRESENTACIÓ

---

### Què ens diuen els estudiants, usuaris de les biblioteques de la UPC?

Ens diuen que les instal·lacions bibliotecàries de la Universitat són molt importants per a ells ja que les usen de **forma massiva més de 3 vegades a la setmana i d'1 a 3 hores diàries**. També ens diuen que els equipaments que necessiten han de ser diversificats, tant per treballar en grup amb altres companys, com per estudiar en silenci i concentrar-se.

Estudien amb **documentació i continguts propis** molt relacionats amb les assignatures, però també amb **llibres en paper i electrònics** de les bibliografies recomanades pel professorat. A més, ens demanen llibres d'altres temes complementaris i culturals. Els **llibres UPC** elaborats pel PDI de la Universitat que editem a l'Oficina de Publicacions Digitals. Iniciativa Digital Politècnica són essencials per a ells i són els més descarregats.

Continuen dient que volen **biblioteques obertes, amb horaris més amplis sobretot en època d'exàmens**. Valoren les biblioteques però volen que la **Universitat els garanteixi disposar d'espais suficients, tecnològics i en horaris d'obertura molt més extensos durant tot l'any**.

A les persones que treballem per a ells a les biblioteques ens valoren com a bons professionals i reconeixen l'esforç i l'atenció que els donem cada dia, però volen que els **facilem més les coses, oferint-los bons serveis adaptats a les seves necessitats**.

El document que us presentem és l'**Enquesta sobre l'ús i la satisfacció de les biblioteques de la UPC per part de l'estudiantat 2018/2019** que el Servei de Biblioteques, Publicacions i Arxius (SBPA) ha anat realitzant des del curs 1994/1995 als estudiants de la UPC. Aquesta llarga trajectòria preguntant l'opinió dels nostres usuaris ens ajuda a consolidar els serveis de qualitat i la millora contínua que suposa preguntar als usuaris.

La importància d'aquesta enquesta radica en **les aportacions de 3.308 estudiants**, no només per la participació molt significativa si la comparem amb altres tipus de convocatòries de participació dels estudiants, sinó també **per la qualitat de les respostes**. A tots ells només cal donar-los les gràcies i fer un exercici de compromís per continuar millorant els serveis bibliotecaris. **Satisfer les seves demandes i expectatives ha de ser la nostra exigència diària**.

La valoració global que els estudiants fan de les nostres biblioteques és molt positiva; **cal destacar especialment el grau de satisfacció global de 4,84 sobre 6** que ens dona l'energia necessària per seguir millorant.

El document és rigorós, extens i ben treballat. Cal agrair al Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat de la UPC (GPAQ) de la nostra Universitat que, una vegada més, ens ha donat suport en la realització d'aquest estudi.

### **Però quines actuacions i polítiques bibliotecàries ha de potenciar i implementar la UPC per poder satisfer realment les expectatives dels nostres estudiants?**

En aquest aspecte, el que diuen els estudiants clarament és que **ens cal una nova i renovada aposta de la UPC per les seves biblioteques** sobretot en els temes següents:

#### **Millora dels edificis**

En els darrers anys, abans de la crisi i gràcies als diferents plans d'inversió, es van poder construir i renovar els campus de la UPC i també les seves biblioteques, però la feina no va ser completada del tot i ara és necessària una forta inversió en les instal·lacions bibliotecàries com, per exemple, les biblioteques del

Campus Sud, on les actuals biblioteques de l'ETSEIB i l'ETSAB són clarament insuficients per a les necessitats dels estudiants. També cal fer una forta inversió en la Biblioteca del Campus de Terrassa i acabar la tercera fase de la seva construcció encara pendent.

### ***Millora de les instal·lacions***

Cal dissenyar i augmentar el nombre de sales de treball i estudi en grup allà on sigui possible per poder oferir un servei diversificat per als estudiants. Cal un estudi global de les instal·lacions elèctriques —especialment les de la BRGF— i electrificar tots els punts de lectura i totes les taules de les biblioteques ja que els estudiants de la UPC treballen amb portàtils. “Més endolls”, ens diuen en la enquesta. Aquest és un objectiu clau que s'ha de portar a terme de forma immediata, no ens podem permetre tenir cap taula a les biblioteques sense els endolls corresponents per tal que puguin treballar amb un ordinador i connectar-se a la xarxa de la Universitat.

### ***Millora dels horaris***

Cal també un replantejament global dels horaris d'obertura de les biblioteques i, especialment, dels horaris en períodes d'exàmens. En aquest aspecte, s'ha avançat i s'ha recuperat l'oferta d'obertura d'abans de la crisi, però cal garantir el personal necessari per obrir les biblioteques, redefinir l'oferta i tendir a obrir moltes més hores i caps de setmana, com ja fan algunes biblioteques universitàries del nostre entorn.

### ***Millora de les col·leccions, documents i continguts***

Pel que fa als continguts i col·leccions de llibres, cal un treball profund i mantingut entre bibliotecaris i professors per renovar les bibliografies però també incrementar, editar, publicar i facilitar l'accés als documents i materials docents del professorat tan importants per als estudiants com són apunts, exercicis, enunciats d'exàmens i casos resolts, etc. En aquest aspecte cal una aposta decidida per treballar conjuntament amb Atenea per tal que els materials i recursos d'informació estiguin gestionats i integrats fàcilment en una plataforma documental oberta de la UPC. Hi ha tres espais essencials en la docència de la UPC que han d'estar coordinats profundament: **l'aula, el campus digital i la biblioteca. I de la integració i aprofitament d'aquests tres espais docents dependrà, sens dubte, la resposta a les demandes dels nostres estudiants.**

Dídac Martínez

Director del Servei de Biblioteques, Publicacions i Arxius (SBPA)

Barcelona, juliol 2019

## 1. INTRODUCCIÓ

---

### 1.1. OBJECTIUS DE L'ENQUESTA

Per tal de valorar el grau de satisfacció que té l'estudiantat de les biblioteques de la UPC, el Servei de Biblioteques, Publicacions i Arxius de la UPC elabora amb periodicitat biennal ***l'Enquesta sobre l'ús i la satisfacció de les biblioteques de la UPC per part de l'estudiantat.***

Atès que els cursos 2008/2009, 2012/2013 i 2017/18 no es va lliurar l'enquesta i que la primera es va realitzar el curs 1994/1995, els resultats que es presenten en aquest document corresponen a la desena edició.

L'enquesta té com a objectiu principal obtenir informació sobre la percepció global que tenen de les biblioteques els seus usuaris, així com conèixer l'ús habitual que en fan i el grau de satisfacció que tenen dels seus espais, equipaments, serveis i col·leccions.

A partir de l'anàlisi de les dades obtingudes i de la comparativa amb les dades d'anys anteriors, les biblioteques poden establir nous procediments i línies de treball per resoldre les mancances detectades, millorar els serveis i recursos oferts, així com incrementar-ne la difusió i explotació.

### 1.2. DADES OBJECTE D'ANÀLISI

Les dades objecte d'anàlisi que es recullen mitjançant l'enquesta fan referència als següents aspectes relacionats amb l'ús i satisfacció de les biblioteques per part dels estudiants:

- \* **Utilització de la biblioteca:** horari, freqüència, durada i motius de la visita.
- \* **Utilització del web de la biblioteca:** freqüència, durada i motius de la visita.
- \* **Satisfacció en relació amb els espais i equipaments:** horari d'obertura, nivell de confort i de silenci, capacitat, espais per al treball en grup, equipament informàtic, endolls i connexió a la xarxa wifi.
- \* **Satisfacció en relació amb els serveis bibliotecaris:** informació sobre la biblioteca, xarxes socials, préstec de llibres, ordinadors portàtils i altres equipaments, formació en l'ús dels recursos d'informació, gestions en línia, accés als recursos electrònics d'informació, assessorament en propietat intel·lectual i suport en l'elaboració de treballs acadèmics finals.
- \* **Satisfacció en relació amb les col·leccions:** bibliografia recomanada a les assignatures, llibres i revistes en paper i electròniques, bases de dades i publicacions de la UPC (llibres, treballs acadèmics, exàmens, publicacions de la UPC).
- \* **Valoració global** de la cobertura de les necessitats informatives, els espais i equipaments, el web, l'atenció rebuda per part del personal i de la biblioteca en global.
- \* **Comparativa amb les dades obtingudes en l'edició anterior**
- \* **Motius pels quals no es fa servir la biblioteca i/o el seu web**
- \* **Principals mancances detectades**
- \* **Altres observacions i/o comentaris**

## 2. METODOLOGIA

---

### 2.1. RECOLLIDA DE DADES

#### 2.1.1. Estructura de l'enquesta<sup>1</sup>

L'enquesta consta de vint-i-una preguntes tancades i dues preguntes obertes que tenen per objectiu recollir totes les observacions que els usuaris creuen convenient assenyalar, tant pel que fa a les biblioteques com a la pròpia enquesta.

En el cas que l'estudiant contesti que no va la biblioteca i/o consulta el web, només ha de respondre les preguntes sobre els motius per no utilitzar la biblioteca i/o el web, a més la pregunta oberta final.

#### 2.1.2 Model d'enquesta

Per tercera edició consecutiva, l'enquesta s'ha realitzat en línia, format que permet la incorporació de les dades a un programa i la seva posterior extracció i anàlisi de forma automatitzada. L'enquesta era totalment anònima. Per garantir l'anonimat dels participants i facilitar la participació dels estudiants no UPC no es requeria cap tipus de validació per respondre l'enquesta.

L'enquesta ha estat possible gràcies a la col·laboració del Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat de la UPC (GPAQ) que s'ha encarregat de la seva programació, ens ha facilitat les respostes, tant de les preguntes tancades com de les obertes, per a la seva posterior anàlisi i també una primera anàlisi dels resultats, tant a nivell general com per biblioteca, i que han servit de base per a l'elaboració d'aquest informe.

A partir de les respostes dels participants, s'ha elaborat aquest informe que conté l'anàlisi estadística de les dades obtingudes així com la comparativa, sempre que ha estat possible, amb els resultats de l'edició anterior. Des de cada biblioteca, s'han analitzat les respostes obertes dels estudiants dels seus centres per portar a terme les reflexions i actuacions de millora corresponents.

#### 2.1.3 Mecanismes de difusió i distribució

Per donar la màxima difusió a l'enquesta, les biblioteques han portat a terme les actuacions següents:

- \* Tramesa per correu electrònic de l'enquesta a les llistes de distribució dels alumnes de grau, de màster i de doctorat de la UPC
- \* Publicació d'una novetat a la pàgina principal de Bibliotècnica, la biblioteca digital de la UPC, i a les webs de les biblioteques
- \* Difusió a través del CanalBib a les biblioteques
- \* Avís fix a la Biblioteca de l'estudiant
- \* Difusió al campus digital Atenea, durant tot el període de l'enquesta, mitjançant un bàner fix a cada assignatura
- \* Inclusió de l'enllaç a l'enquesta al DiscoveryUPC i al Catàleg de les biblioteques

---

<sup>1</sup> Vegeu l'Annex 7.1: *Model d'enquesta 2018/2018*

- \* Difusió a les xarxes socials, principalment Twitter i Facebook de les biblioteques, amb el *hashtag* [#EnquestaBibliotequesUPC](#)
- \* Difusió als butlletins d'informació de les biblioteques
- \* Difusió per part del Consell de l'Estudiantat i diverses delegacions d'estudiants a través de les xarxes socials.
- \* Elaboració d'imatges gràfiques per a cartells i fulletons, difusió a la web i xarxes socials



- \* Ús de fulletons, cartells publicitaris i estalvis de pantalla amb la imatge gràfica de l'enquesta
- \* Ubicació al taulell de préstec d'ordinadors destinats a omplir l'enquesta. S'obsequiava a l'estudiantat que l'utilitzava per omplir l'enquesta amb una llaminadura
- \* Desplaçament de personal de les biblioteques a diferents espais del centre (bar, sales d'estudi, espais comuns, etc.) amb un portàtil o tauleta mòbil per facilitar la participació

## 2.1.4 Calendari

El termini per contestar l'enquesta va ser de l'**11 al 31 de març de 2019** i les dades s'han processat entre els mesos d'abril i juny.

## 2.1.5 Sorteig de premis

Al finalitzar l'enquesta, els estudiants que ho desitjaven, podien inscriure's al sorteig de 5 motxilles i 15 gorres amb el logo UPC. El sorteig, amb una participació de **1.996** inscrits, es va celebrar a la Biblioteca de l'ETSEIB el dia 3 d'abril de 2019.

Segons les bases del concurs, els noms dels guanyadors es van publicar a la web del Servei de Biblioteques, Publicacions i Arxius i es va contactar individualment amb cadascun d'ells per acordar la biblioteca on volien recollir el premi.





## 2.2. MOSTREIG

### 2.2.1. Població

La població objecte d'estudi és l'estudiantat de grau, màster i doctorat de la UPC. Tanmateix, també ens interessa rebre informació d'altres usuaris externs a la UPC (estudiants d'altres universitats o altres tipus d'usuaris) que utilitzen les biblioteques de la UPC.

D'acord amb les dades publicades al Portal de transparència de la UPC pel curs acadèmic 2018/19<sup>2</sup>, la població de la UPC és de **33.053** estudiants i estudiantes que es distribueix de la manera següent:

Estudiantat de grau	Curs 2018/19
Grau UPC	20.790
Grau centres adscrits	1.921
<b>TOTAL</b>	<b>22.711</b>
Estudiantat de postgrau	Curs 2018/18
Màster UPC	4.641
Màster centres adscrits	628
Doctorat	1.993
<b>TOTAL</b>	<b>7.262</b>
Estudiantat de formació continuada	Curs 2017/18 <sup>3</sup>
Formació permanent	3.080
<b>TOTAL</b>	<b>3.080</b>
<b>TOTAL UPC</b>	<b>33.053</b>

### 2.2.2. Tipus de mostreig

Un cop feta la difusió de l'enquesta electrònica entre la població objecte d'estudi, aquesta ha estat resposta de forma aleatòria sense una estratificació prèvia proporcional per biblioteques ni per tipologia d'estudiant<sup>4</sup>.

La participació a l'enquesta ha estat totalment anònima.

### 2.2.3. Mida de la mostra (participació)

L'actual edició ha comptat amb la participació de **3.308** estudiants. Si es compara aquesta xifra amb les 2.593 respostes obtingudes a l'edició 2014/15, s'observa un augment de la participació d'un **27,57%**.

Els percentatges de participació de l'estudiantat segons la seva vinculació a la UPC són els següents:

<sup>2</sup> Consulta feta a 5/6/19 al Portal de dades UPC <https://gpaq.upc.edu/lldades/>

<sup>3</sup> Les dades del curs 2018/19 encara no estaven publicades al Portal de la Transparència de la UPC en el moment d'elaborar aquest informe.

<sup>4</sup> Fins l'edició del curs 2006/07, la darrera que es va fer en paper, la població objecte d'estudi es dividia en grups homogenis (estrats), dels quals s'extreia després una mostra aleatòria simple. Per tant, el tipus de mostreig era estratificat de forma proporcional per biblioteques.

Tipus d'usuari	Respostes	%
Estudiants de la UPC	3.221	<b>97,4%</b>
Estudiants NO UPC	87	<b>2,6%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3.308</b>	<b>100%</b>

El percentatge de participació de l'estudiantat UPC en relació amb la població objecte d'estudi (el total d'estudiants de la UPC del curs 2018/19) ha estat del **9,7%** (7,2% el curs 2014/15).

## **2.3. ANÀLISI DESCRIPTIVA DE LES DADES**

L'enquesta presenta tres blocs diferenciats de preguntes.

El primer bloc permet identificar les respostes amb dades com la tipologia d'usuari (vinculació amb la UPC, nivell d'estudis, centre docent o biblioteca de referència), l'horari d'utilització de la biblioteca, la durada de la seva visita, la freqüència d'ús tant de la biblioteca física com del seu web, així com els motius de la visita i l'activitat que es desenvolupa, tant a la biblioteca presencial com al web.

El segon bloc de preguntes permet avaluar la satisfacció dels estudiants en relació amb diferents aspectes de la biblioteca i de la biblioteca en global.

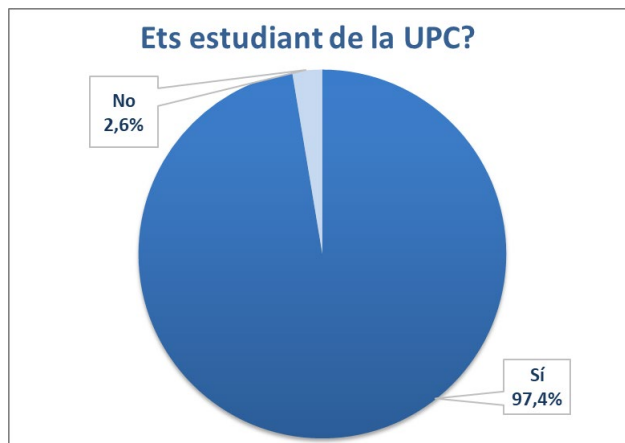
Els camps de comentaris oberts al final de l'enquesta donen l'oportunitat a l'usuari de fer-nos arribar totes aquelles observacions que consideri.

### 3. PARTICIPACIÓ A L'ENQUESTA

#### 3.1. TIPOLOGIA D'USUARI

Han participat a l'enquesta **3.308** estudiants, dels quals **3.221** (el **97,4%**) són estudiants de la UPC.

	Respostes	%
Estudiant UPC	3.221	97,4%
No UPC	87	2,6%
<b>TOTAL</b>	<b>3.308</b>	<b>100%</b>

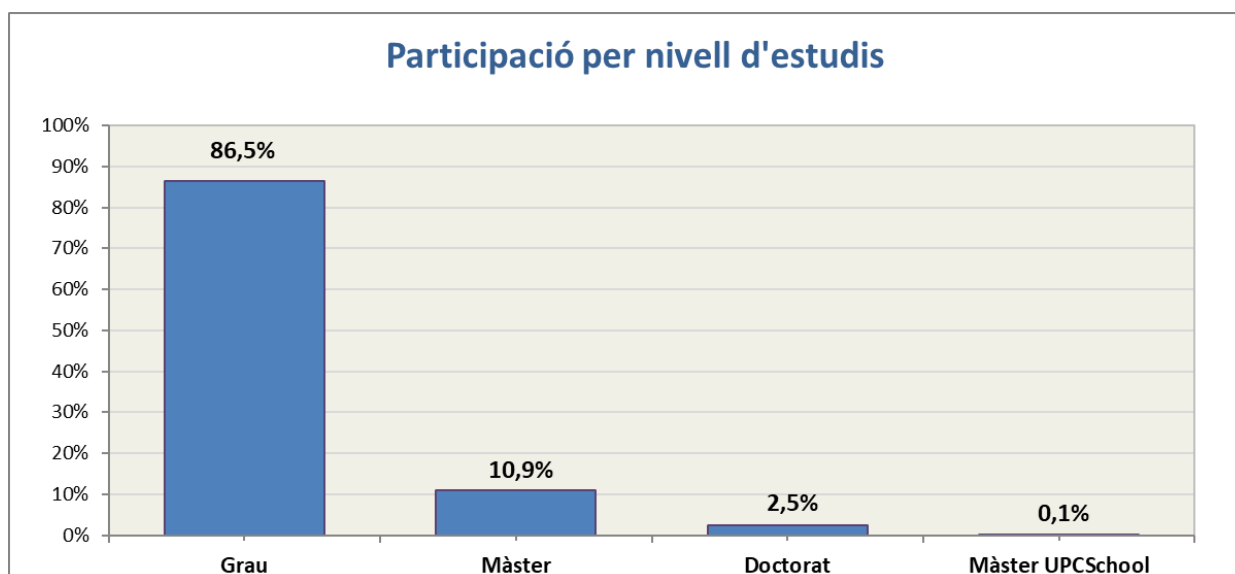


#### 3.2. PARTICIPACIÓ DELS ESTUDIANTS DE LA UPC

##### 3.2.1. Participació segons el nivell d'estudis

Nivell d'estudis	Respostes	%
Grau	2.785	86,5%
Màster	356	10,9%
Doctorat	80	2,5%
Màster UPCSchool	4	0,1%
<b>TOTAL</b>	<b>3.221</b>	<b>100%</b>

✓ El grup més nombrós és el dels estudiants de grau (**86,5%**).

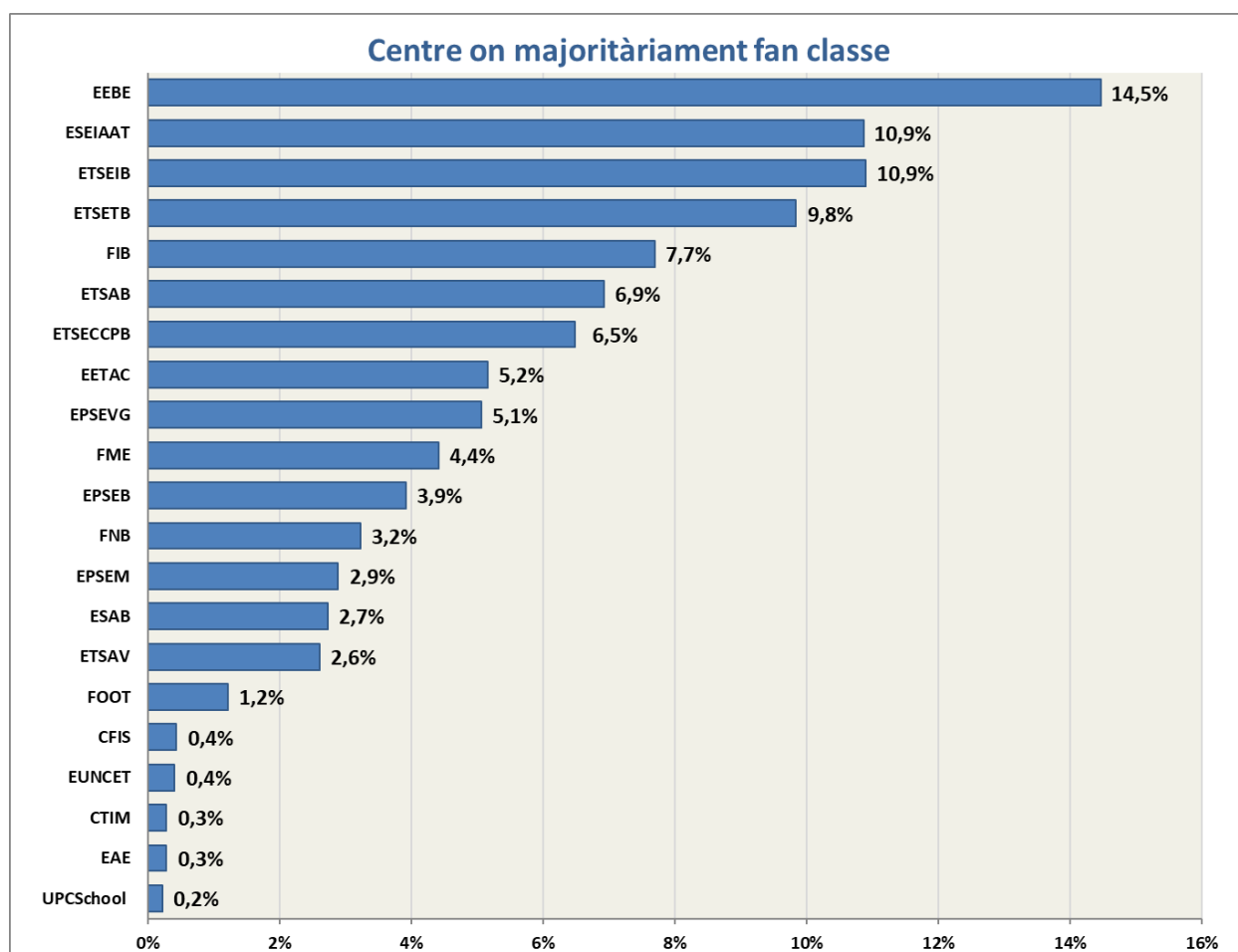


### 3.2.2. Participació segons el centre docent on majoritàriament fa les classes

La distribució de les respostes de l'estudiantat UPC segons el centre docent és la següent:

Centre docent	Respostes	%
Escola d'Enginyeria de Barcelona Est (EEBE)	466	14,5%
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona (ETSEIB)	351	10,9%
Escola Superior d'Enginyeries Industrial i Aeronàutica de Terrassa (ESEIAAT)	350	10,9%
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicació de Barcelona (ETSETB)	317	9,8%
Facultat d'Informàtica de Barcelona (FIB)	248	7,7%
Escola Tècnica Superior d'Arquitectura de Barcelona (ETSAB)	223	6,9%
Escola Tècnica Superior d'Enginyers de Camins, Canals i Ports de Barcelona (ETSECCPB)	209	6,5%
Escola d'Enginyeria de Telecomunicació i Aeroespacial de Castelldefels (EETAC)	166	5,2%
Escola Politècnica Superior d'Enginyeria de Vilanova i la Geltrú (EPSEVG)	163	5,1%
Facultat de Matemàtiques i Estadística (FME)	142	4,4%
Escola Politècnica Superior d'Edificació de Barcelona (EPSEB)	126	3,9%
Facultat de Nàutica de Barcelona (FNB)	104	3,2%
Escola Politècnica Superior d'Enginyeria de Manresa (EPSEM)	93	2,9%
Escola Superior d'Agricultura de Barcelona (ESAB)	88	2,7%
Escola Tècnica Superior d'Arquitectura del Vallès (ETSAV)	84	2,6%
Facultat d'Òptica i Optometria de Terrassa (FOOT)	39	1,2%
Centre de Formació Interdisciplinar Superior (CFIS)	14	0,4%
Centre Universitari EUNCET (EUNCET)	13	0,4%
Centre de la Imatge i la Tecnologia Multimèdia (CTIM)	9	0,3%
Centre Universitari d'Estudis d'Administració d'Empreses (EAE)	9	0,3%
UPCSchool	7	0,2%
<b>TOTAL</b>	<b>3.221</b>	<b>100%</b>

- ✓ L'ordenació dels centres docents per percentatge de participació mostra que els que més han participat són els alumnes de l'EEBE (14,5%), l'ESEIAAT i l'ETSEIB (10,9%), l'ETSETB (9,8%) i la FIB (7,7%).



Els estudiants de l'EAE, EUNCET i UPCSchool que han respost l'enquesta van majoritàriament a les següents biblioteques:

	Respostes	%
Biblioteca Rector Gabriel Ferraté	4	13,8%
Biblioteca del Campus de Terrassa	6	20,7%
Biblioteca del Campus Universitari de Manresa	5	17,2%
Biblioteca de la FME	4	13,8%
Biblioteca de l'ETSAB	2	6,9%
Biblioteca de l'ETSEIB	3	10,3%
Biblioteca de la FNB	1	3,4%
Biblioteca de l'EPSEB	2	6,9%
Biblioteca de l'EPSEVG	1	3,4%
Biblioteca de l'EEBE	1	3,4%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

### 3.3. PARTICIPACIÓ DELS ESTUDIANTS NO UPC

	Respostes	%
Estudiants d'altres universitats	36	<b>41,4%</b>
Estudiants de la FUB	20	<b>23,0%</b>
Altra tipologia d'usuaris	31	<b>35,6%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

- ✓ El **2,6%** dels enquestats no són estudiants de la UPC.
- ✓ Entre els usuaris externs a la UPC, els grups més grans els formen els estudiants d'altres universitats (**36** respostes) i els estudiants de la FUB (**20** respostes)<sup>5</sup>.
- ✓ La resta d'enquestats són d'estudiants de batxillerat, d'exalumnes, personal i professorat universitari o no indiquen la seva procedència.

La distribució dels estudiants NO UPC que han contestat l'enquesta segons la biblioteca on van habitualment és la següent:

	Respostes	%
Biblioteca Rector Gabriel Ferraté	5	<b>5,7%</b>
Biblioteca del Campus de Terrassa	3	<b>3,4%</b>
Biblioteca del Campus del Baix Llobregat	4	<b>4,6%</b>
Biblioteca del Campus Universitari de Manresa	44	<b>50,6%</b>
Biblioteca de l'ETSAB	1	<b>1,1%</b>
Biblioteca de l'ETSEIB	1	<b>1,1%</b>
Biblioteca de la FNB	3	<b>3,4%</b>
Biblioteca de l'ETSAV	8	<b>9,2%</b>
Biblioteca de l'EPSEB	1	<b>1,1%</b>
Biblioteca de l'EPSEVG	14	<b>16,1%</b>
Biblioteca de l'EEBE	3	<b>3,4%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

- ✓ El percentatge més elevat correspon a la Biblioteca del Campus Universitari de Manresa degut a la participació d'estudiants de la FUB.

<sup>5</sup> Els estudiants de la FUB (Fundació Universitària del Bages) són usuaris de ple dret de la Biblioteca del Campus de Manresa però no són UPC.

## 4. UTILITZACIÓ DE LA BIBLIOTECA I EL SEU WEB

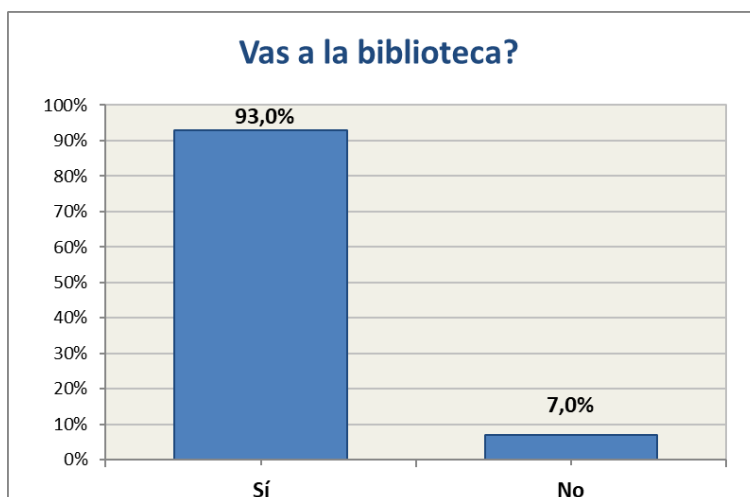
Es pregunta a l'estudiant si va a la biblioteca i si fa servir el web. En funció de les respostes, se li demana més informació per conèixer els seus hàbits de conducta, tant a la biblioteca com al web.

### 4.1. ÚS DE LA BIBLIOTECA

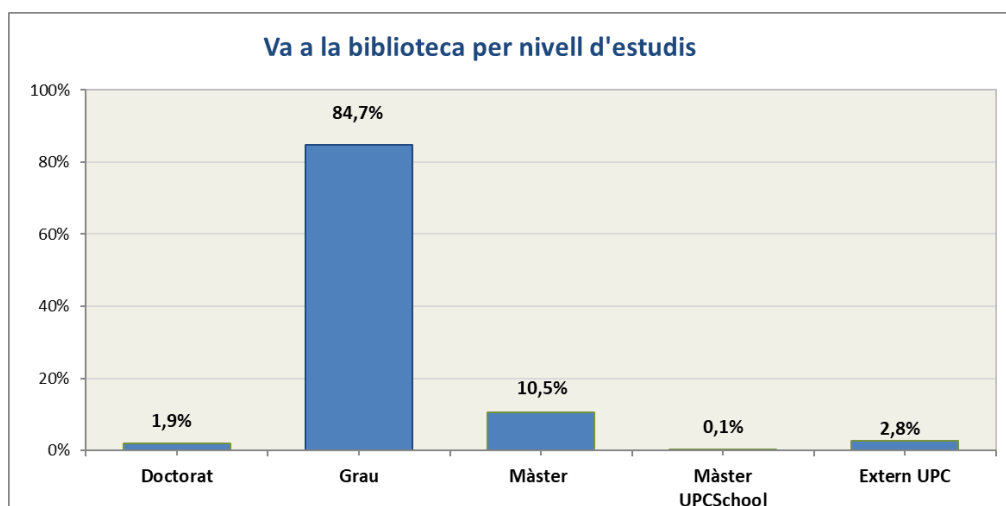
#### 4.1.1. Vas a la biblioteca?

S'ha demanat als usuaris si van a la biblioteca, i de les respostes obtingudes es desprèn el següent:

	Respostes	%
Sí	3.078	93,0%
No	230	7,0%
<b>TOTAL</b>	<b>3.308</b>	<b>100%</b>

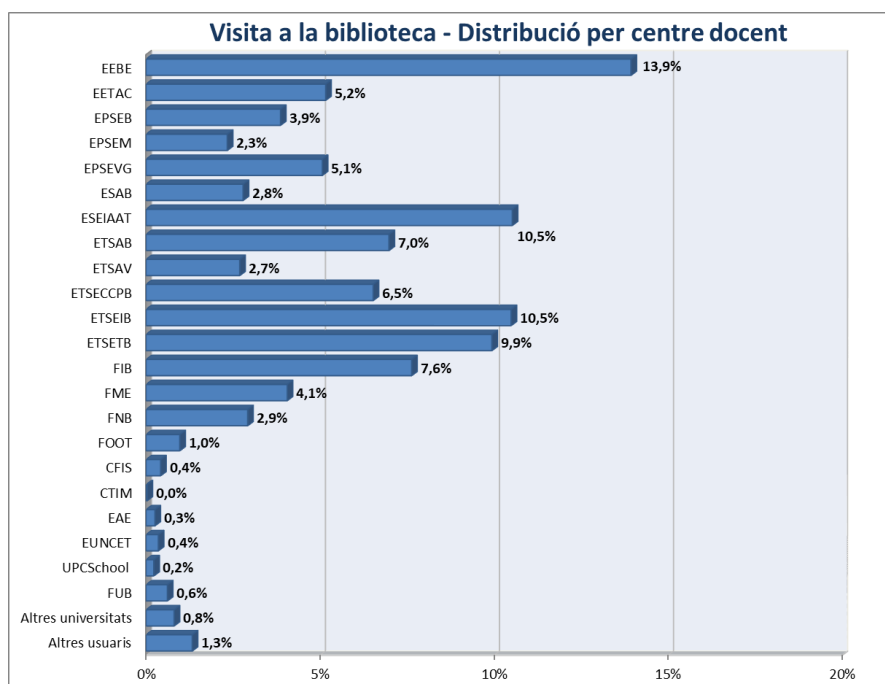


- ✓ El **93%** dels enquestats va a la biblioteca.
- ✓ El **97,2%** dels estudiants que van a la biblioteca són de la UPC.
- ✓ Per nivell d'estudis, el **84,7%** dels que van a la biblioteca són estudiants de grau.



- ✓ El **93,6%** dels estudiants de grau que han respost l'enquesta van a la biblioteca. També ho fa el **92,6%** dels estudiants de màster i el **73,8%** dels estudiants de doctorat que han participat.

Analitzant les respostes segons el centre docent on fan classe majoritàriament els enquestats, es desprèn el següent:



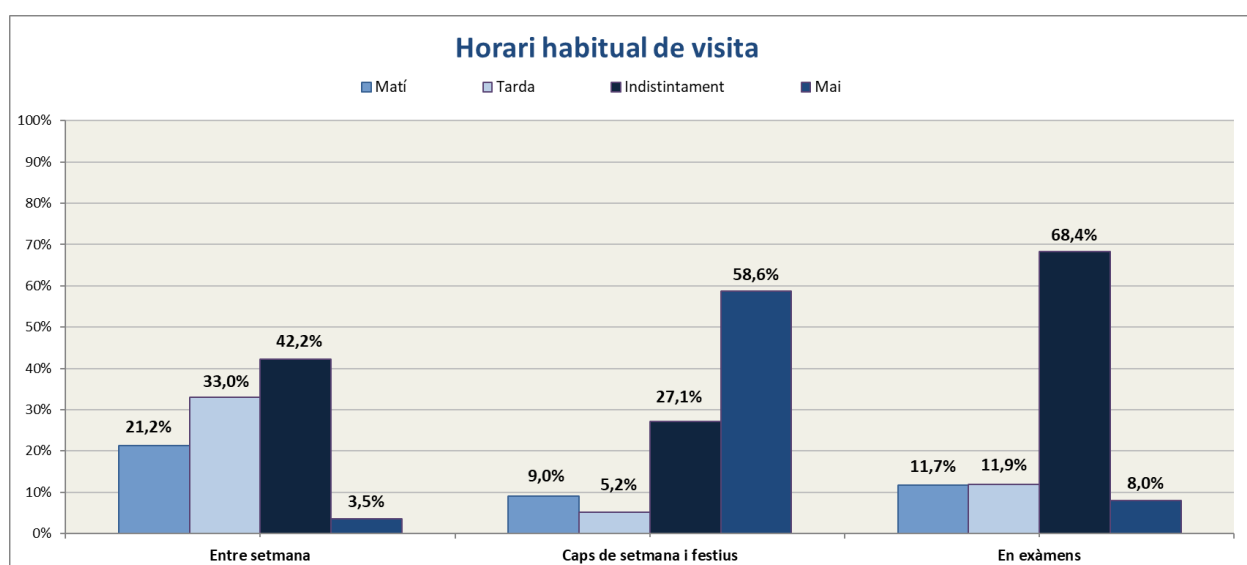
Centre docent	Respostes	%
Escola d'Enginyeria de Barcelona Est (EEBE)	429	13,9%
Escola d'Enginyeria de Telecomunicació i Aeroespacial de Castelldefels (EETAC)	159	5,2%
Escola Politècnica Superior d'Edificació de Barcelona (EPSEB)	119	3,9%
Escola Politècnica Superior d'Enginyeria de Manresa (EPSEM)	72	2,3%
Escola Politècnica Superior d'Enginyeria de Vilanova i la Geltrú (EPSEVG)	156	5,1%
Escola Superior d'Agricultura de Barcelona (ESAB)	86	2,8%
Escola Superior d'Enginyeries Industrial i Aeronàutica de Terrassa (ESEIAAT)	324	10,5%
Escola Tècnica Superior d'Arquitectura de Barcelona (ETSAB)	215	7,0%
Escola Tècnica Superior d'Arquitectura del Vallès (ETSAV)	83	2,7%
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Camins, Canals i Ports de Barcelona (ETSECCPB)	201	6,5%
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona (ETSEIB)	323	10,5%
Escola Tècnica Superior de Telecomunicacions de Barcelona (ETSETB)	306	9,9%
Facultat d'Informàtica de Barcelona (FIB)	235	7,6%
Facultat de Matemàtiques i Estadística (FME)	125	4,1%
Facultat de Nàutica de Barcelona (FNB)	90	2,9%
Facultat d'Òptica i Optometria de Terrassa (FOOT)	30	1,0%
Centre de Formació Interdisciplinar Superior (CFIS)	13	0,4%
Centre de la Imatge i la Tecnologia Multimèdia (CTIM)	1	0,0%
Centre Universitari d'Estudis d'Administració d'Empreses (EAE)	8	0,3%
Centre Universitari EUNCET	11	0,4%
UPCSchool	7	0,2%
Fundació Universitària del Bages (FUB)	19	0,6%
Estudiants d'altres universitats	25	0,8%
Altres usuaris externs	41	1,3%
<b>TOTAL</b>	<b>3.078</b>	<b>100%</b>



#### 4.1.2. Horari habitual de la visita a la biblioteca

Per saber quin és l'horari preferent en què els estudiants van a la biblioteca, s'ha preguntat als enquestats que sí van a la biblioteca per 4 franges horàries (matí, tarda, indistintament o mai) en 3 períodes diferents: de dilluns a divendres, en cap de setmana i festiu i només en època d'exàmens.

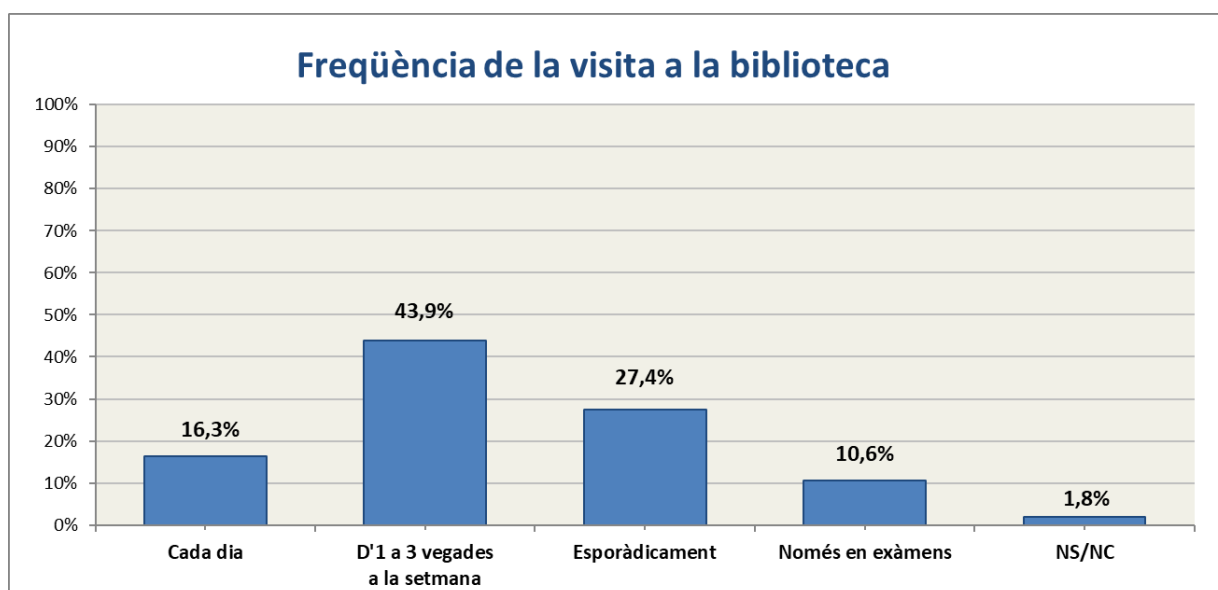
	ENTRE SETMANA		CAP DE SETMANA I FESTIUS		NOMÉS EN EXÀMENS	
	Respostes	%	Respostes	%	Respostes	%
Matí	653	21,2%	278	9,0%	360	11,7%
Tarda	1.017	33,0%	160	5,2%	366	11,9%
Indistintament	1.300	42,2%	835	27,1%	2.105	68,4%
Mai	108	3,5%	1.805	58,6%	247	8,0%
<b>TOTAL</b>	<b>3.078</b>	<b>100%</b>	<b>3.078</b>	<b>100%</b>	<b>3.078</b>	<b>100%</b>



- ✓ De dilluns a divendres, el **42,2%** va a la biblioteca indistintament al matí o a la tarda. El **33%** prefereix anar-hi a la tarda i el **21,2%** al matí. Només el **3,5%** no hi va mai entre setmana (de dilluns a divendres).
- ✓ El **58,6%** no va mai a la biblioteca en cap de setmana o festiu. Els que sí hi van (**27,1%**), ho fan indistintament en horari de matí o tarda. Només un **9%** ho fa al matí i un **5,2%** a la tarda.
- ✓ En època d'exàmens, el **68,4%** va a la biblioteca indistintament al matí o a la tarda. L'**11,7%** i l'**11,9%** prefereixen el matí i la tarda respectivament. Només el **8%** no hi va mai en període d'exàmens.

#### 4.1.3. Freqüència de la visita a la biblioteca

	Respostes	%
Cada dia	501	16,3%
D'1 a 3 vegades a la setmana	1.352	43,9%
Esporàdicament	843	27,4%
Només en exàmens	326	10,6%
NS/NC	56	1,8%
<b>TOTAL</b>	<b>3.078</b>	<b>100%</b>



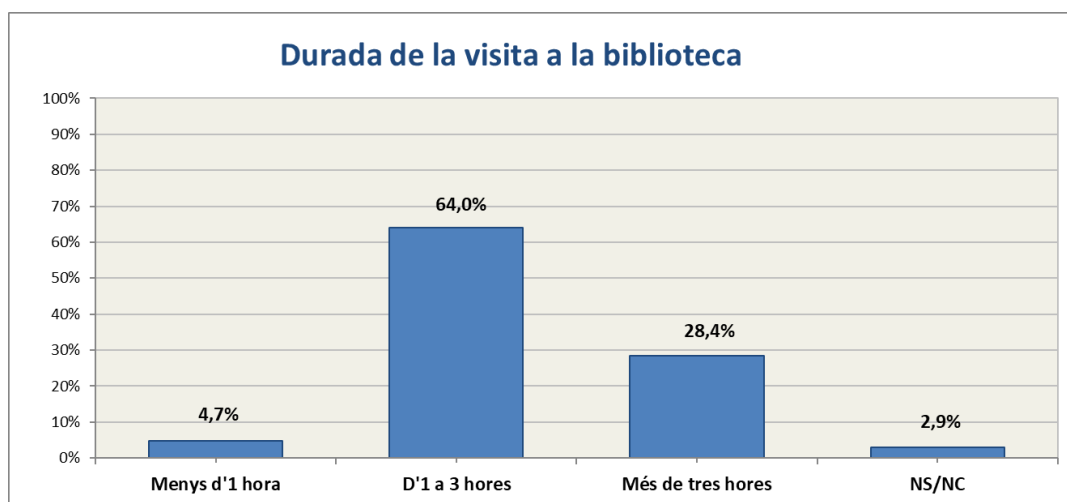
- ✓ El grup més nombrós és el dels que van a la biblioteca d'1 a 3 vegades a la setmana (**43,9%**), seguit dels que hi van esporàdicament (**27,4%**).
- ✓ El **60,2%** dels usuaris va habitualment a la biblioteca (cada dia o d'1 a 3 vegades a la setmana) enfront del **38%** que no ho fa de manera regular (esporàdicament o només en exàmens).

#### 4.1.4. Durada de la visita a la biblioteca

Pel que fa a la durada de la visita, els usuaris han respost el següent:

	Respostes	%
Menys d'1 hora	144	<b>4,7%</b>
D'1 a 3 hores	1.969	<b>64,0%</b>
Més de tres hores	875	<b>28,4%</b>
NS/NC	90	<b>2,9%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3.078</b>	<b>100%</b>

- ✓ La majoria d'usuaris està a la biblioteca d'1 a 3 hores (**64%**). La segona opció, a força distància, és més de tres hores (**28,4%**). El percentatge d'usuaris que s'hi està menys d'1 hora és molt reduït (**4,7%**).

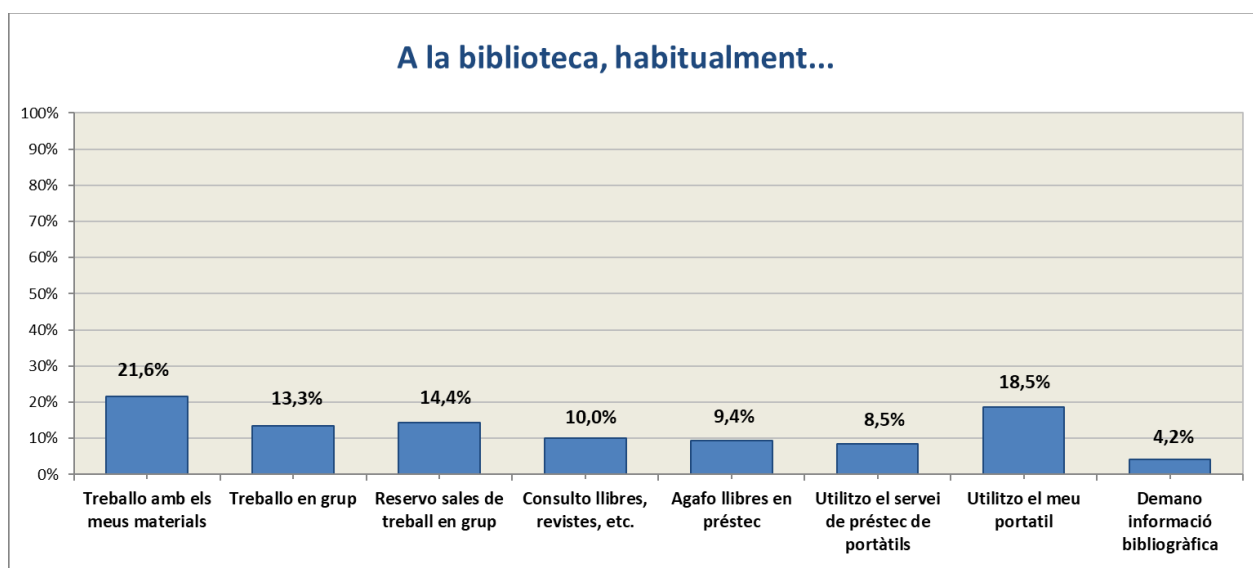


#### 4.1.5. Activitat habitual a la biblioteca

Entre les diferents opcions proposades, els usuaris ens diuen que les activitats que fan habitualment quan visiten la biblioteca són les següents:

	Respostes	%
Treball amb els meus materials	2.724	<b>21,6%</b>
Treball en grup	1.685	<b>13,3%</b>
Utilitzo les sales de treball en grup	1.825	<b>14,4%</b>
Consulto llibres, revistes, etc.	1.265	<b>10,0%</b>
Agafa documents en préstec	1.187	<b>9,4%</b>
Utilitzo el servei de préstec de portàtils	1.077	<b>8,5%</b>
Treball amb el meu portàtil	2.341	<b>18,5%</b>
Demano informació bibliogràfica	526	<b>4,2%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>12.630</b>	<b>100%</b>

\* Els totals de la taula anterior no coincideixen amb el total d'enquestats perquè la pregunta és multiresposta i l'usuari podia escollir més d'una resposta a la vegada.

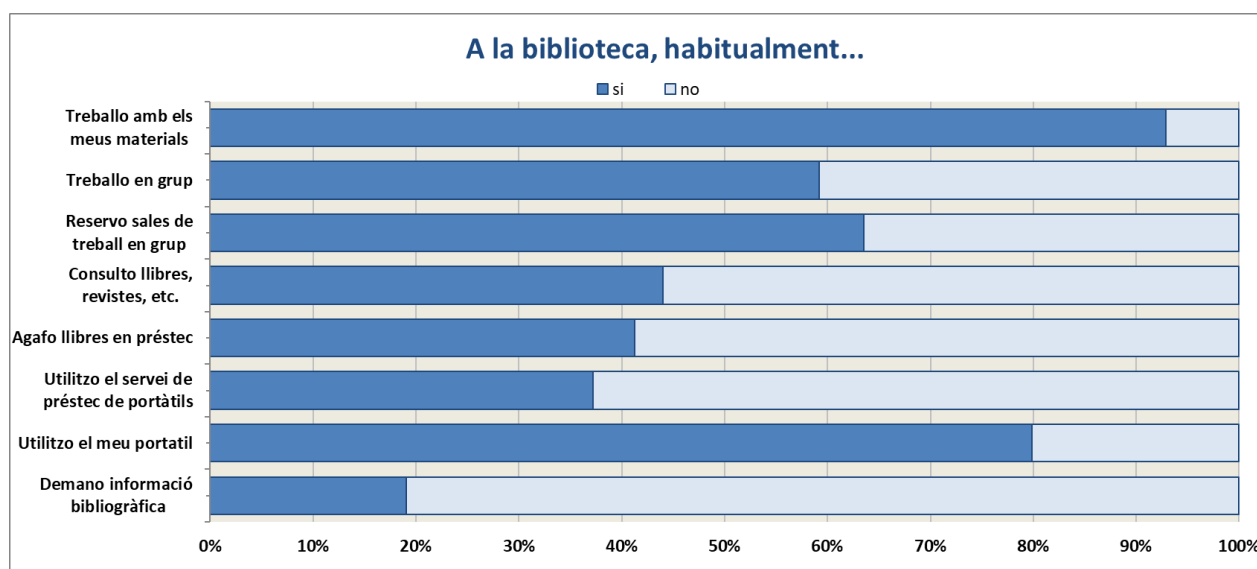


- ✓ L'activitat més habitual és treballar amb materials propis (**21,6%**) i amb el portàtil personal (**18,5%**). En menor percentatge, ho és utilitzar les sales de treball en grup (**14,4%**) i treballar en grup (**13,3%**).
- ✓ El **18,5%** dels enquestats utilitza el seu portàtil mentre que el **8,5%** n'agafa un en préstec.
- ✓ La consulta de materials de la biblioteca (**10%**), el préstec de llibres i altres documents (**9,4%**) i l'ús del servei de préstec de portàtils (**8,5%**) obtenen percentatges similars.
- ✓ Només una minoria d'enquestats (**4,2%**) fan ús del servei d'informació bibliogràfica.

En analitzar per separat les respostes obtingudes en cadascuna de les activitats, en funció del nombre d'usuaris que fa o no fa una determinada activitat, es desprenen les conclusions següents:

	Sí	%	No	%
Treball amb els meus materials	2.724	<b>92,9%</b>	209	<b>7,1%</b>
Treball en grup	1.685	<b>59,2%</b>	1.162	<b>40,8%</b>
Utilitzo les sales de treball en grup	1.825	<b>63,5%</b>	1.049	<b>36,5%</b>
Consulto llibres, revistes, etc.	1.265	<b>44,0%</b>	1.611	<b>56,0%</b>
Agafa documents en préstec	1.187	<b>41,3%</b>	1.690	<b>58,7%</b>
Utilitzo el servei de préstec de portàtils	1.077	<b>37,2%</b>	1.816	<b>62,8%</b>
Treball amb el meu portàtil	2.341	<b>79,9%</b>	589	<b>20,1%</b>
Demano informació bibliogràfica	526	<b>19,1%</b>	2.231	<b>80,9%</b>

\* El total de resposta de cadascuna de les activitats no coincideix amb el total de respostes rebudes perquè l'enquestat podia deixar la pregunta sense resposta.

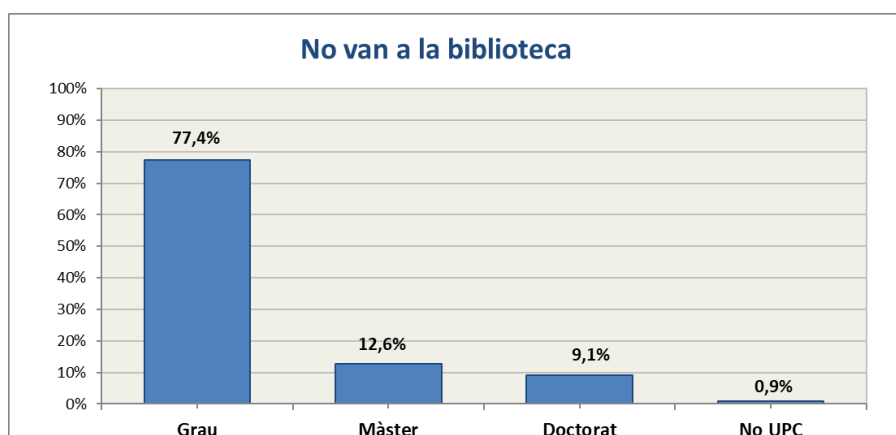


- ✓ La majoria venen a la biblioteca a treballar amb els seus materials, sols o en grup, i amb el seu portàtil.
- ✓ El percentatge d'usuaris que treballa habitualment amb els seus materials (**92,9%**) i el dels que utilitzen el seu portàtil (**79,9%**) és molt superior al percentatge d'usuaris que no ho fa.
- ✓ Amb excepció de les sales de treball, el percentatge d'usuaris que utilitza els recursos de la biblioteca (llibres, portàtils, préstec) és inferior al percentatge d'usuaris que no ho fa.
- ✓ El percentatge d'enquestats que demana informació bibliogràfica (**17,1%**) és clarament inferior al percentatge d'usuaris que no en demana.

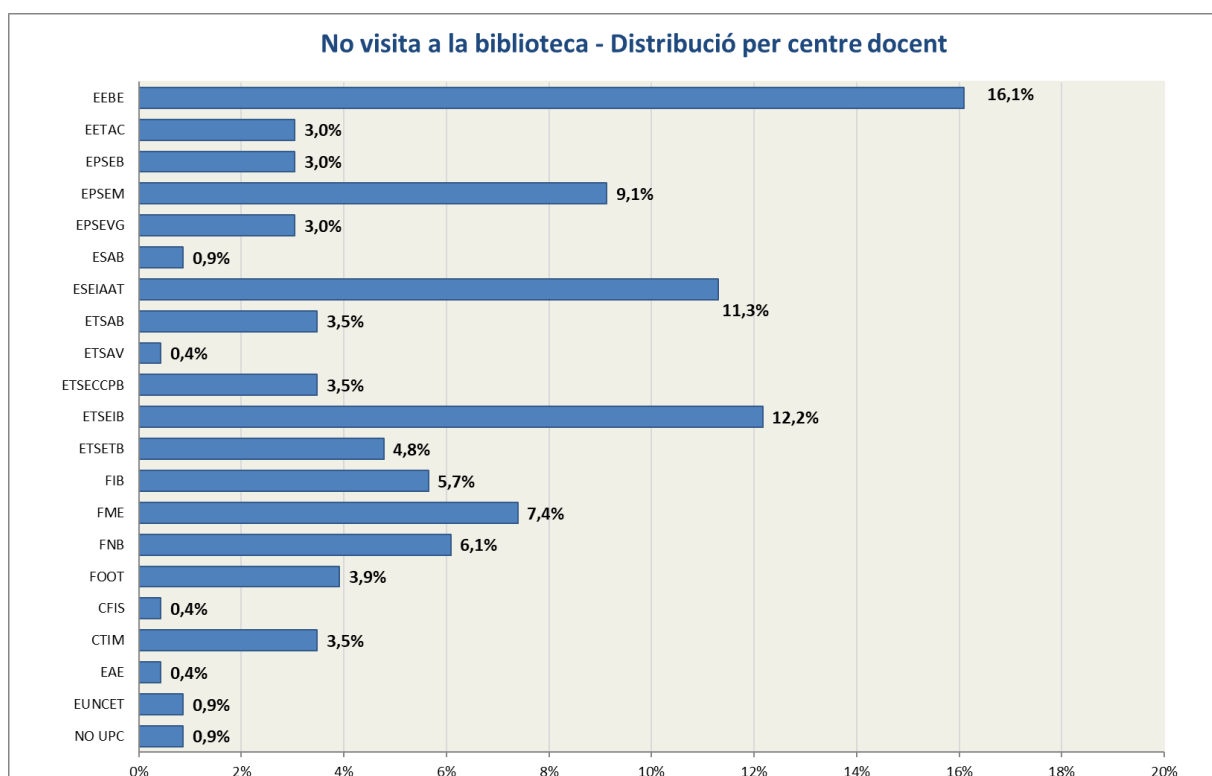
#### 4.1.6. Motius pels quals no van a la biblioteca

Un **7%** dels enquestats (**230** respostes) no va a la biblioteca. L'anàlisi de les respostes d'aquest 7% d'usuaris ens diu que:

- ✓ El **77,4%** dels que no van a la biblioteca són estudiants de grau, el **12,6%** de màster i el **9,1%** doctorands.
- ✓ En analitzar les respostes en relació amb el conjunt d'enquestats del mateix nivell d'estudis, el **6,39%** dels estudiants de grau i el **8,15%** dels màsters no van a la biblioteca, mentre que tampoc hi va **26,3%** dels doctorands.



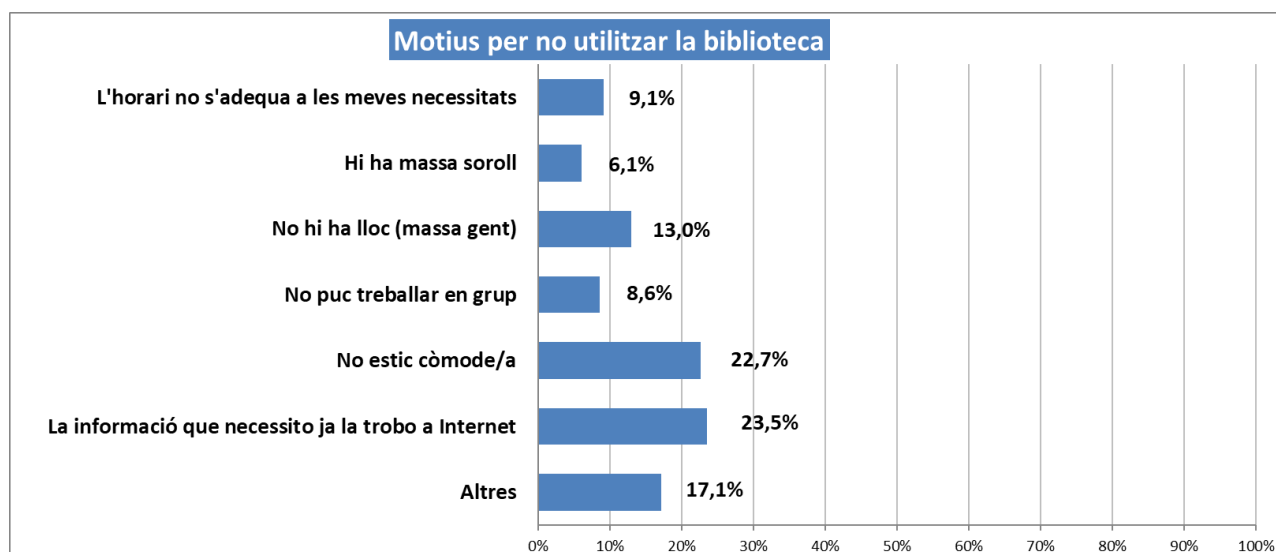
- ✓ Per centre docent on fan majoritàriament classe els enquestats, el percentatge més alt correspon als estudiants de l'EEBE (16,1%), que correspon també al centre on s'han obtingut més respostes.



Els motius que assenyalen els usuaris per no anar a la biblioteca són, principalment:

	Respostes	%
L'horari no s'adequa a les meves necessitats	33	9,1%
Hi ha massa soroll	22	6,1%
No hi ha lloc (massa gent)	47	13,0%
No puc treballar en grup	31	8,6%
No estic còmode/a	82	22,7%
La informació que necessito ja la trobo a Internet	85	23,5%
Altres motius	62	17,1%
<b>TOTAL</b>	<b>362</b>	<b>100%</b>

\*El total de respostes obtingudes no es correspon al total d'usuaris que diu que no van a la biblioteca perquè la pregunta és multiresposta, i l'usuari podia escollir més d'una opció a la vegada.



De les respostes dels usuaris que no van a la biblioteca es desprenen les conclusions següents:

- ✓ El motiu principal per no anar a la biblioteca són que la informació que necessiten ja la troben a internet (**85** respostes) i que no hi estan còmodes (**82** respostes).

Els enquestats seleccionaven l'opció Altres (**62** respostes) disposaven d'un camp de text lliure on detallar els motius per no utilitzar la biblioteca. D'aquests comentaris es desprèn que:



- ✓ Els motius principals que assenyalen són que la biblioteca està lluny de casa (**20%**) i que no ho necessiten o no hi tenen costum (**20%**).
- ✓ El **33,8%** prefereix anar a altres llocs: el **15,4%** treballa millor a casa i el **18,5%** va a altres espais de la Universitat, fora de la Universitat o a altres biblioteques.

Dels motius que han dit els estudiants per no anar a la biblioteca destaquem:

- A casa ja estic bé i busco informació per internet, incloent Bibliotècnica
- No es pot menjar
- No tinc suficient temps per anar-hi entre setmana, però quan ho necessiti per fer treballs en grup, hi aniré.

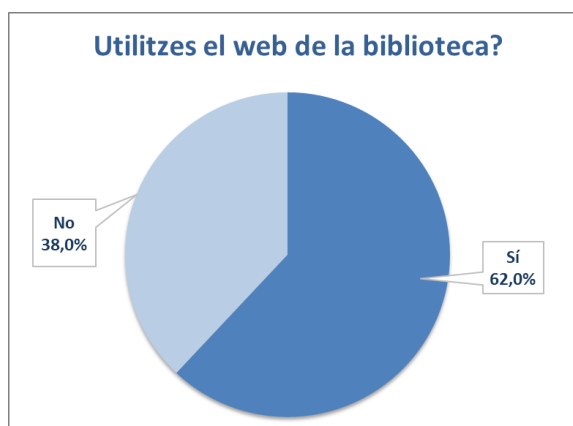
- Està lluny de casa
- Utilitza recursos en xarxa

## 4.2. ÚS DEL WEB DE LA BIBLIOTECA

Per saber l'ús que fan els nostres usuaris del web (incloent Bibliotècnica, DiscoveryUPC, el Catàleg, UPPCommons, etc.) se'ls ha preguntat si l'utilitzaven i com l'utilitzaven.

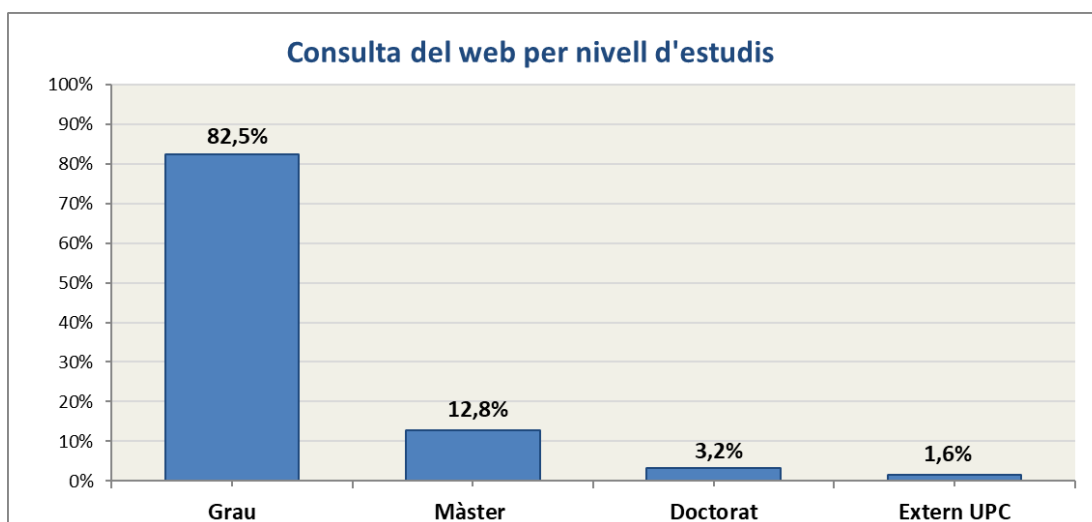
### 4.2.1. Ús del web de la biblioteca

De les respostes obtingudes a la pregunta **Utilitzes el web de la biblioteca?** es desprèn el següent:



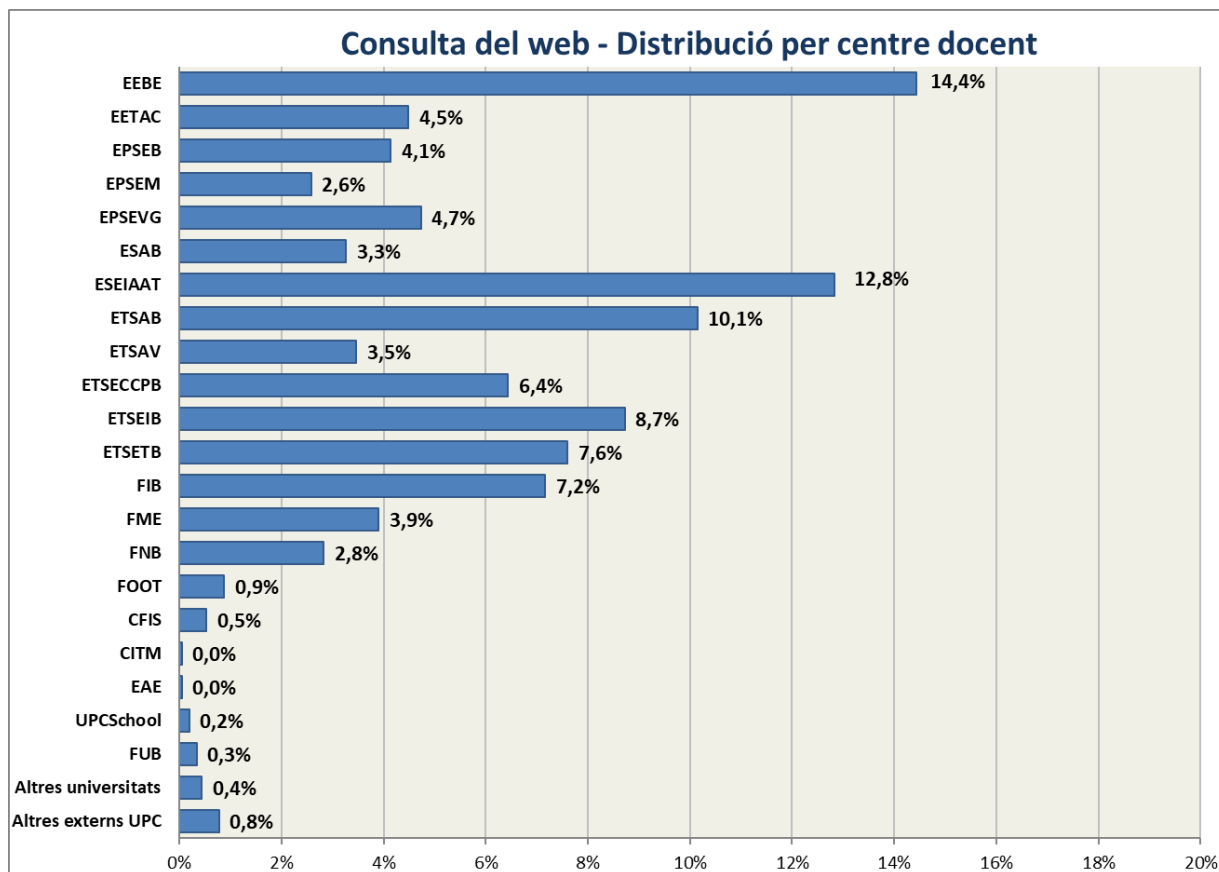
	Respostes	%
Sí	2.051	62,0%
No	1.257	38,0%
<b>TOTAL</b>	<b>3.308</b>	<b>100%</b>

- ✓ El **62%** dels enquestats ha respost que utilitza el web de la biblioteca.
- ✓ El **98,4%** dels enquestats que consulten el web són de la UPC.
- ✓ El **82,5%** dels que consulten el web són estudiants de grau.



- ✓ El **81,3%** dels estudiants de doctorat que han respost l'enquesta consulta el web de la biblioteca. També ho fa el **60,8%** dels estudiants de grau i el **74,8%** dels estudiants de màster.

La distribució dels enquestats segons el centre docent on fan majoritàriament classe, s'observa el següent:



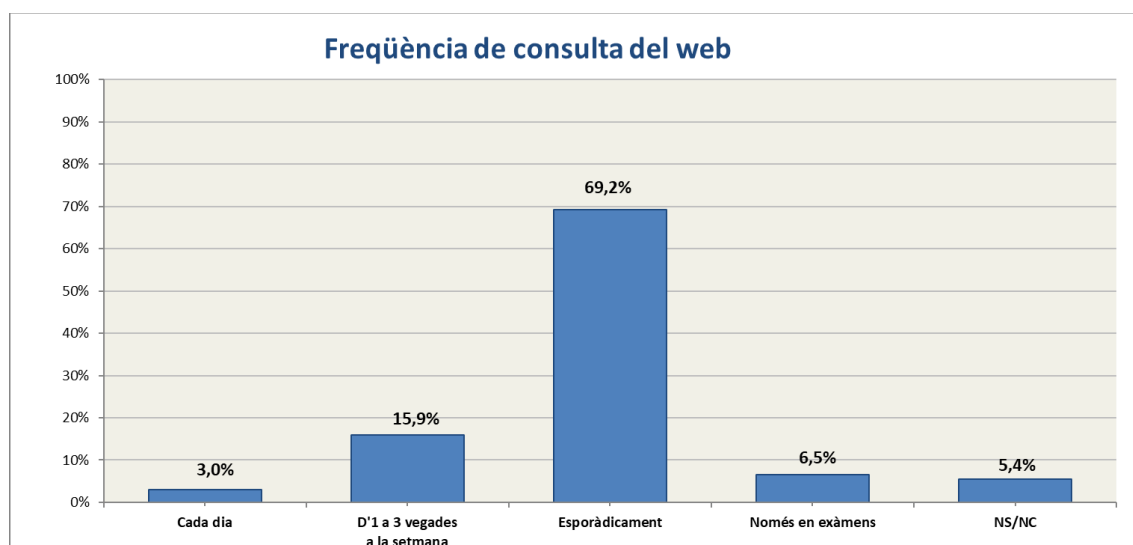
	Respostes	%
EEBE	296	14,4%
EETAC	92	4,5%
EPSEB	85	4,1%
EPSEM	53	2,6%
EPSEVG	97	4,7%
ESAB	67	3,3%
ESEIAAT	263	12,8%
ETSAB	208	10,1%
ETSAV	71	3,5%
ETSECCPB	132	6,4%
ETSEIB	179	8,7%
ETSETB	156	7,6%
FIB	147	7,2%
FME	80	3,9%
FNB	58	2,8%
FOOT	18	0,9%
CFIS	11	0,5%
CTIM	1	0,0%
EAE	1	0,0%
UPCSchool	4	0,2%
FUB	7	0,3%
Altres universitats	9	0,4%
Altres externs UPC	16	0,8%
<b>TOTAL</b>	<b>2.051</b>	<b>100%</b>



#### 4.2.2. Freqüència d'ús del web de la biblioteca

S'ha demanat als usuaris amb quina freqüència utilitzen el web de la biblioteca i de l'anàlisi dels resultats se'n desprèn el següent:

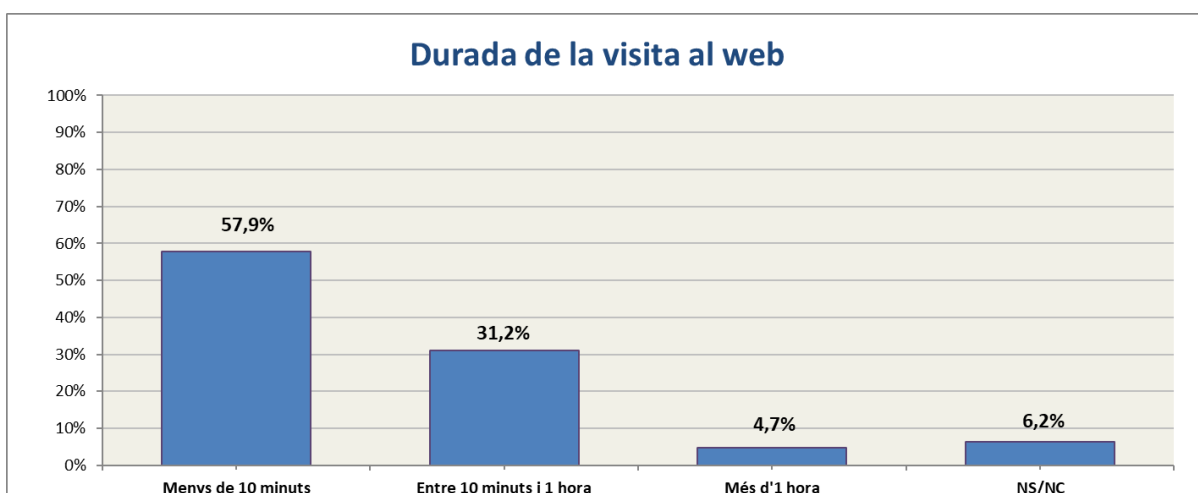
	Respostes	%
Cada dia	61	3,0%
D'1 a 3 vegades a la setmana	326	15,9%
Esporàdicament	1.420	69,2%
Només en exàmens	133	6,5%
NS/NC	111	5,4%
<b>TOTAL</b>	<b>2.051</b>	<b>100%</b>



- ✓ Més de la meitat dels enquestats consulten el web esporàdicament (**69,2%**), seguits dels que el consulten d'1 a 3 vegades a la setmana (**15,9%**).
- ✓ Els usuaris que consulten el web de forma habitual (cada dia i d'1 a 3 vegades a la setmana) són el **18,9%** del total.

#### 4.2.3. Durada de la visita al web de la biblioteca

	Respostes	%
Menys de 10 minuts	1.187	57,9%
Entre 10 minuts i 1 hora	639	31,2%
Més d'1 hora	97	4,7%
NS/NC	128	6,2%
<b>TOTAL</b>	<b>2.051</b>	<b>100%</b>



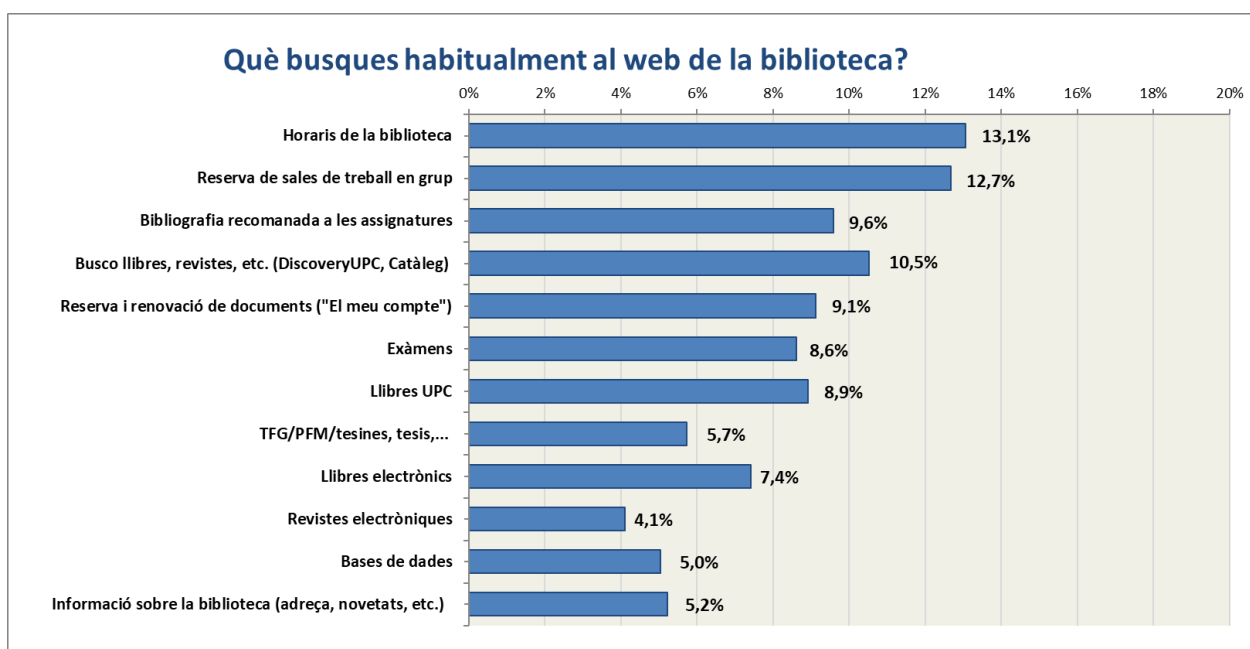
- ✓ Més de la meitat dels usuaris que consulten el web hi està menys de 10 minuts (**57,9%**). El segon grup, a força distància, hi dedica entre 10 minuts i una hora (**31,2%**).
- ✓ Les visites de més d'1 hora són un percentatge molt petit (**4,7%**). D'aquests, el **19,6%** són doctorands i el **14,4%** estudiants de màster.

#### 4.2.4. Què consulten els usuaris al web de la biblioteca?

Els enquestats ens han dit que habitualment utilitzen el web per consultar:

	Respostes	%
Horaris de la biblioteca	1.336	<b>13,1%</b>
Reserva de sales de treball en grup	1.296	<b>12,7%</b>
Bibliografia recomanada a les assignatures	981	<b>9,6%</b>
Busco llibres, revistes, etc. (DiscoveryUPC, Catàleg)	1.077	<b>10,5%</b>
Reserva i renovació de documents ("El meu compte")	933	<b>9,1%</b>
Exàmens	882	<b>8,6%</b>
Llibres UPC	912	<b>8,9%</b>
TFG/PFM/tesines, tesis...	586	<b>5,7%</b>
Llibres electrònics	912	<b>7,4%</b>
Revistes electròniques	420	<b>4,1%</b>
Bases de dades	515	<b>5,0%</b>
Informació sobre la biblioteca (adreça, novetats, etc.)	535	<b>5,2%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10.385</b>	<b>100%</b>

*\*Els totals de la taula anterior no coincideixen amb el total d'enquestats, perquè aquesta pregunta és multiresposta (l'usuari pot escollir més d'una resposta a la vegada).*

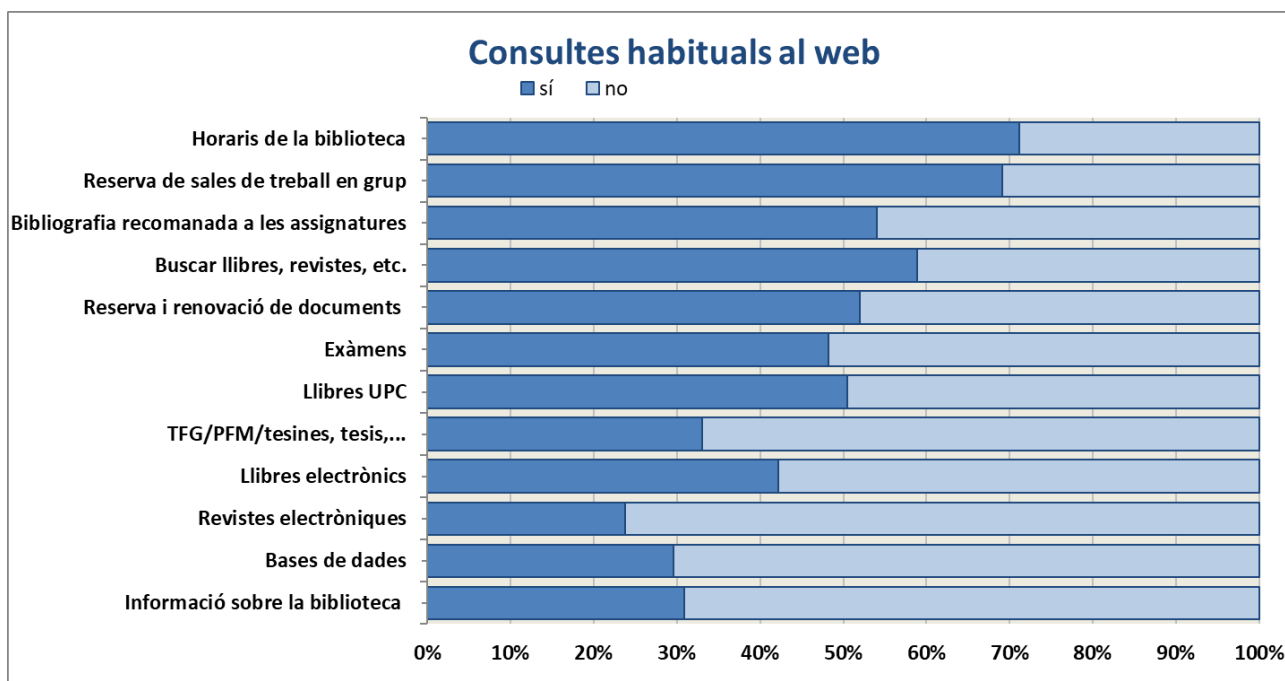


- ✓ Les activitats més habituals a l'hora d'utilitzar el web són la consulta dels horaris de la biblioteca (**13,1%**) i la reserva de sales de treball en grup (**12,7%**).
- ✓ El **39,8%** dels usuaris utilitza habitualment el web per consultar recursos electrònics a text complet: llibres editats per la UPC (**8,8%**), llibres electrònics comercials (**8,8%**), exàmens (**8,5%**), treballs acadèmics (**5,6%**), bases de dades (**5,0%**), i revistes electròniques (**4,0%**).
- ✓ El DiscoveryUPC i el Catàleg són utilitzats pel **19,4%** dels enquestats: el **10,4%** per cercar documents i el **9,0%** per reservar i renovar llibres en préstec. El portal de la bibliografia recomanada a les guies docents és utilitzat pel **9,6%** dels enquestats.
- ✓ Atès el percentatge de participació dels estudiants de màster (**11,1%**) i de doctorat (**2,5%**) en l'enquesta, es consideren rellevants els resultats obtinguts en relació amb la consulta de bases de dades (**5,0%**) i de revistes electròniques (**4,1%**) en ser recursos adreçats especialment a aquests col·lectius.
- ✓ El **5,2%** busca informació sobre la biblioteca.

A l'analitzar els percentatges de resposta en cadascuna de les diferents opcions en funció del nombre d'usuaris que fa o no fa una determinada activitat, es desprenen les conclusions següents:

	Sí	%	No	%
Horaris de la biblioteca	1.336	<b>71,1%</b>	542	<b>28,9%</b>
Reserva de sales de treball en grup	1.296	<b>69,2%</b>	578	<b>30,8%</b>
Bibliografia recomanada a les assignatures	981	<b>54,0%</b>	835	<b>46,0%</b>
Busco llibres, revistes, etc. (DiscoveryUPC, Catàleg)	1.077	<b>58,9%</b>	753	<b>41,1%</b>
Reserva i renovació de documents ("El meu compte")	933	<b>51,9%</b>	863	<b>48,1%</b>
Exàmens	882	<b>48,2%</b>	948	<b>51,8%</b>
Llibres UPC	912	<b>50,5%</b>	893	<b>49,5%</b>
TFG/PM/tesines, tesis...	586	<b>33,1%</b>	1.186	<b>66,9%</b>
Llibres electrònics	758	<b>42,2%</b>	1.037	<b>57,8%</b>
Revistes electròniques	420	<b>23,8%</b>	1.344	<b>76,2%</b>
Bases de dades	515	<b>29,5%</b>	1.228	<b>70,5%</b>
Informació sobre la biblioteca (adreça, novetats, etc.)	535	<b>30,8%</b>	1.200	<b>69,2%</b>

\* El total de respostes de cadascuna de les activitats no coincideix amb el total de respostes rebudes perquè l'enquestat podia deixar la pregunta sense resposta.



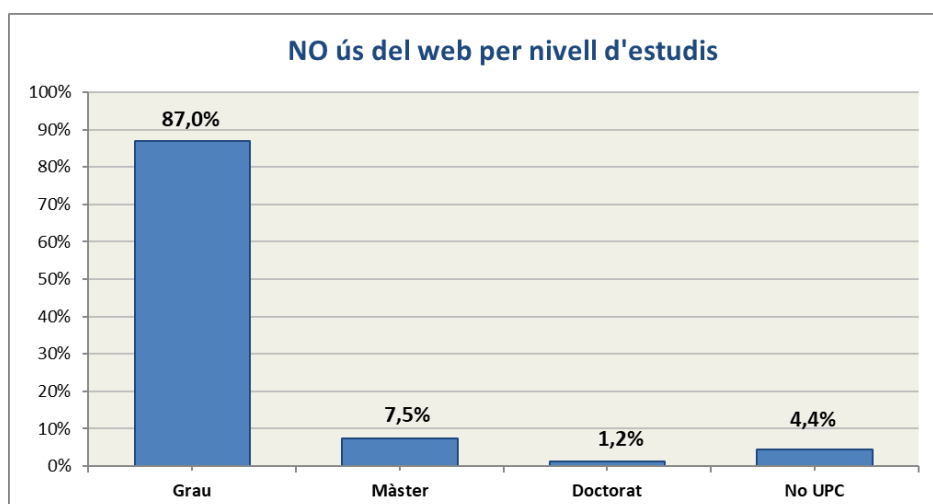
- ✓ El percentatge d'usuaris que utilitza el web per consultar els horaris de la biblioteca (**71,1%**) i per reservar sales de treball en grup (**69,2%**) és considerablement superior al que no ho fa.
- ✓ En sentit contrari, el percentatge dels que consulten revistes electròniques (**23,8%**), bases de dades (**29,5%**), busquen informació sobre la biblioteca (**30,8%**) o consulten treballs acadèmics a text complet (**33,1%**) és clarament inferior al percentatge dels que no ho fan.
- ✓ Els percentatges d'usuaris que consulten llibres UPC (**50,5%**), llibres electrònics comercials (**42,4%**) i exàmens (**48,2%**) són molt similars als dels que no ho fan.

#### 4.2.5. Motius pels quals no es consulta el web de la biblioteca

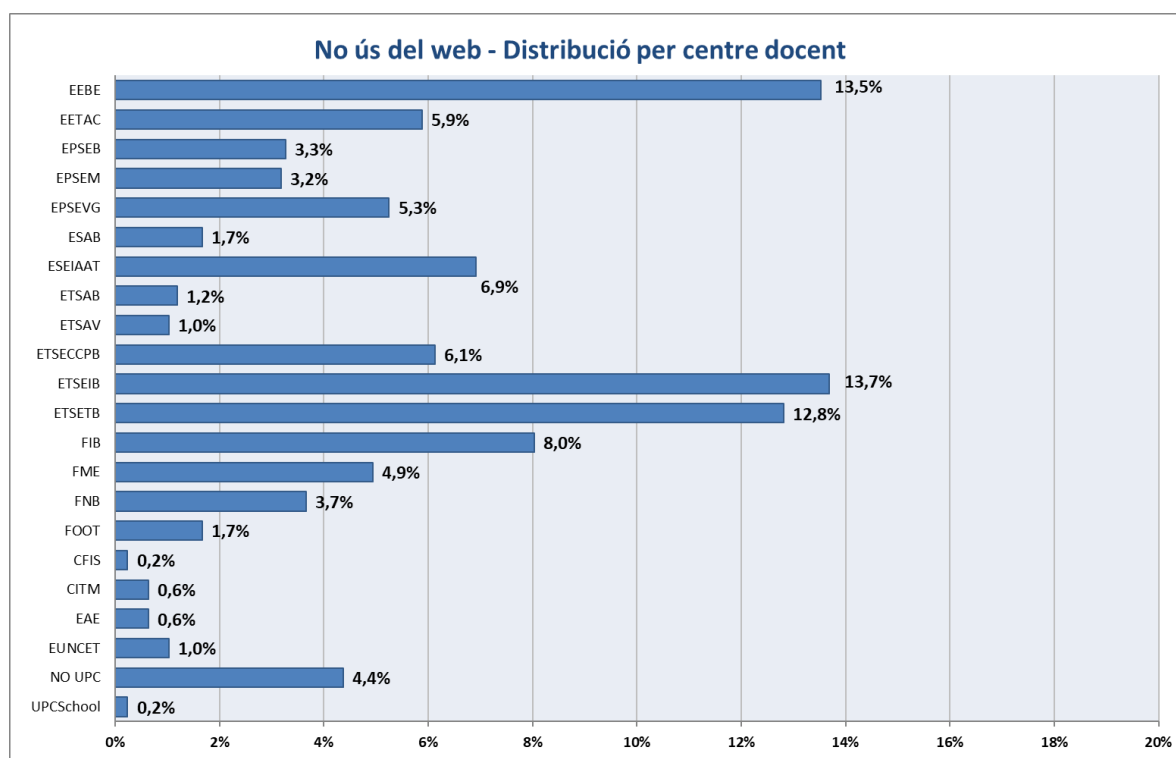
El **38%** dels enquestats (1.257 respostes) diu que no fa servir el web de la biblioteca. L'anàlisi de les respostes d'aquest 38% d'usuaris ens diu que:

- ✓ El **87%** dels que no utilitzen el web són estudiants de grau.
- ✓ En relació amb el total d'enquestats d'un mateix nivell d'estudis, els que menys consulten el web són els estudiants de grau (**39,2%**), seguits dels màsters (**26,4%**). En canvi, només un **18,8%** dels estudiants de doctorat enquestats diu que no utilitza el web.

	Respostes	%
Grau	1.093	<b>87,0%</b>
Màster	94	<b>7,5%</b>
Doctorand	15	<b>1,2%</b>
No UPC	55	<b>4,4%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.257</b>	<b>100%</b>



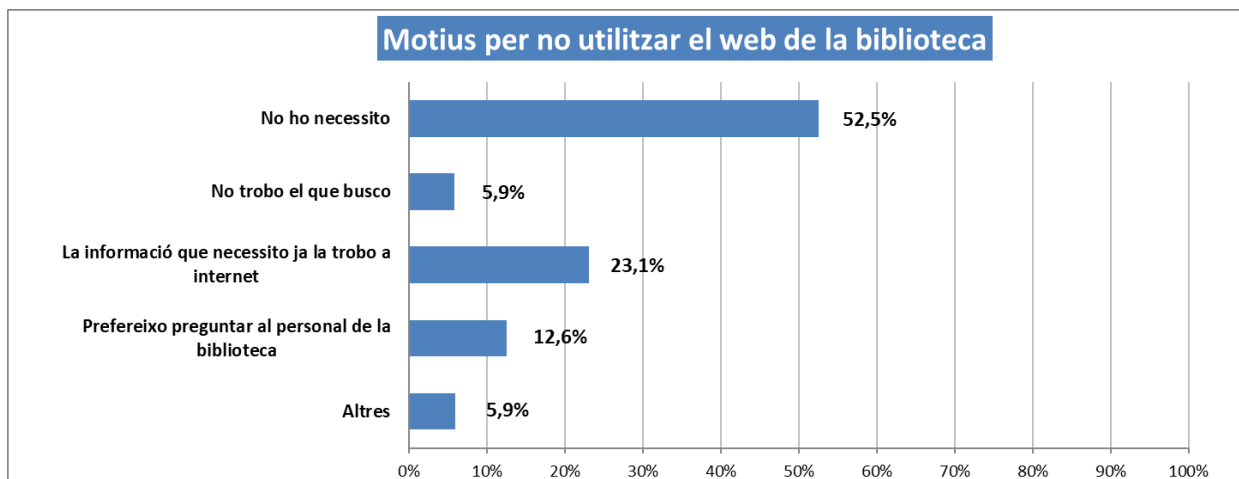
✓ Per centre docent dels enquestats, el percentatge més alt correspon als estudiants de l'ETSEIB (13,7%), l'EEBE (13,5%) i l'ETSETB (12,8%).



Els motius que assenyalen els usuaris per no consultar el web de la biblioteca són els següents:

	Respostes	%
No ho necessito	777	52,5%
No trobo el que busco	87	5,9%
La informació que necessito ja la trobo a internet	342	23,1%
Prefereixo preguntar al personal de la biblioteca	186	12,6%
Altres	88	5,9%
<b>TOTAL</b>	<b>1.480</b>	<b>100%</b>

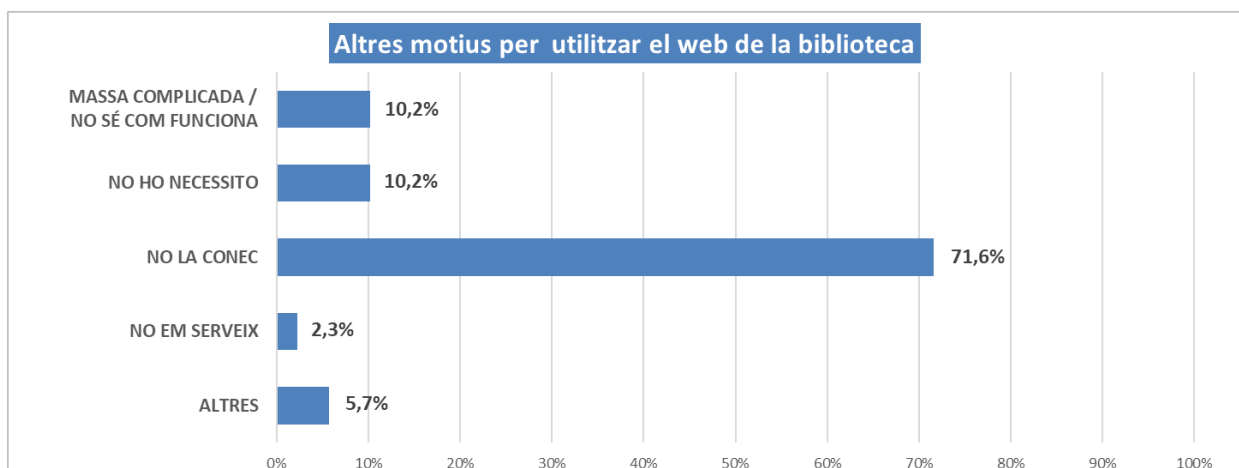
\*El total de respostes obtingudes no es correspon al total d'usuaris que diu que no van a la biblioteca perquè la pregunta és multiresposta, i l'usuari podia escollir més d'una opció a la vegada



Analitzant les respostes dels usuaris que no utilitzen el web es desprenen les conclusions següents:

- ✓ El motiu majoritari és que no ho necessiten (**777** respostes), seguit, a força distància, pel fet que la informació que necessiten ja la troben a internet (**342** respostes).

Els usuaris que van seleccionar l'opció Altres (**88** respostes), disposaven d'un espai de text lliure on detallar els seus motius per no utilitzar el web. De les respostes rebudes se'n desprèn el següent:



- ✓ El motiu que donen la majoria de respostes que han seleccionat Altres és el desconeixement de l'existència de la web (**63** respostes).
- ✓ A molta distància, es troben els que pensen que el web és massa complicat o no el saben el utilitzar (**9** respostes) o que no ho necessiten (**9** respostes).

Entre les observacions que ens han fet els usuaris destaquem:

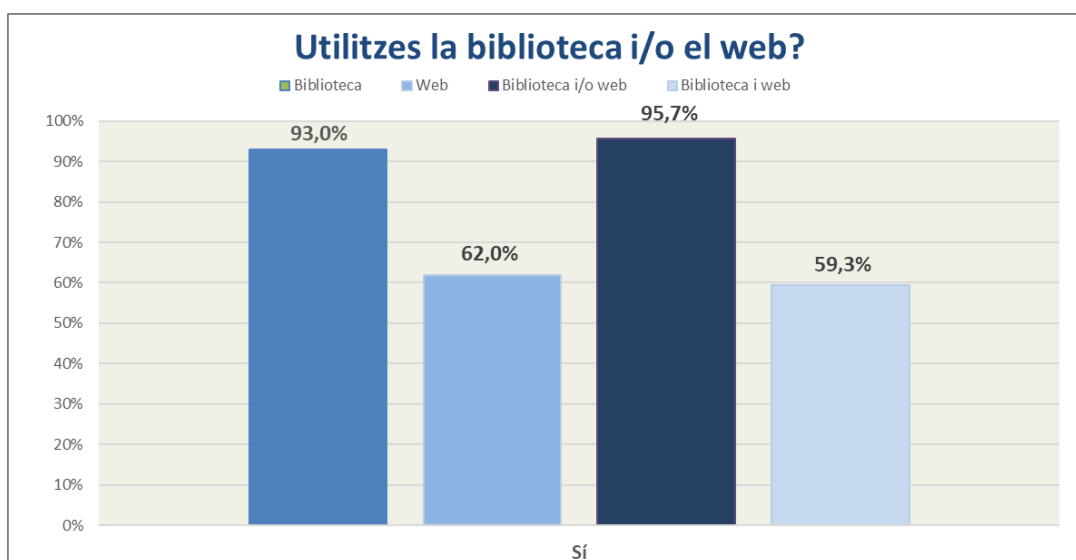
- No hi estic acostumat, encara que no crec que sigui una mala web ni molt menys.
- No sóc conscient de les possibilitats que ofereix.
- Possiblement no estic prou informat de com s'utilitza.
- No la conec.
- Ja ens donen la informació a classe.

### 4.3. ÚS DE LA BIBLIOTECA EN RELACIÓ AMB L'ÚS DEL WEB

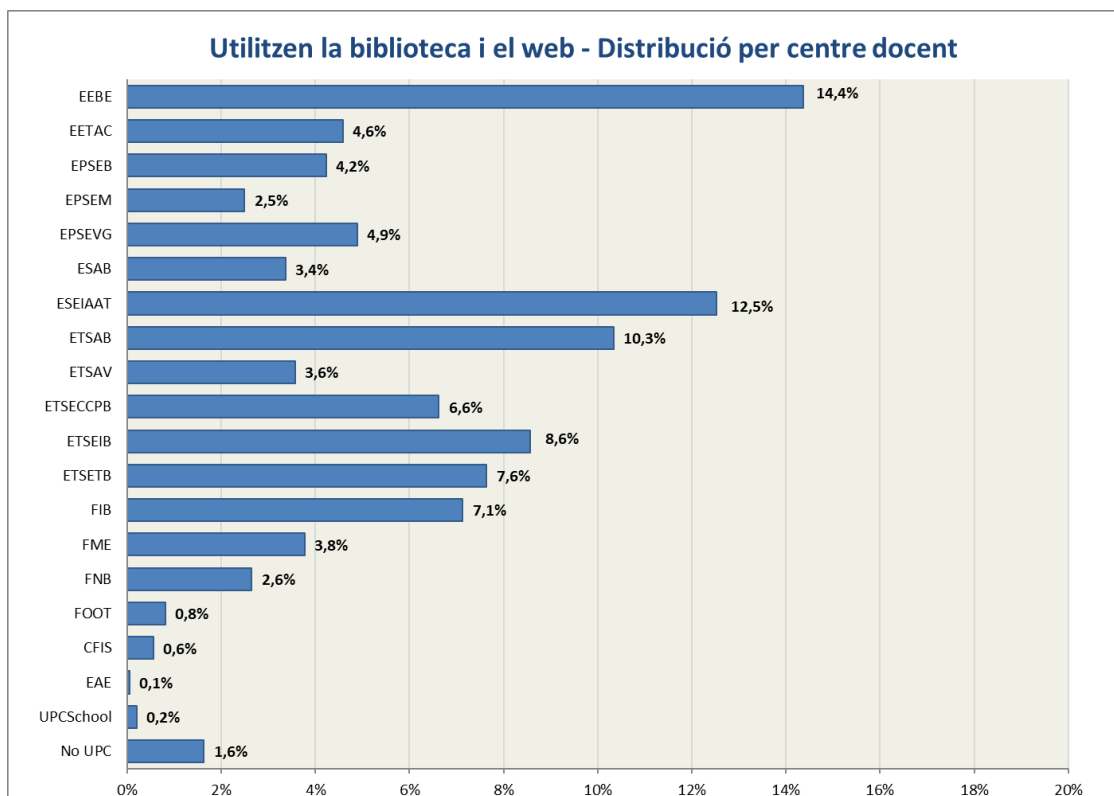
Hem analitzat les xifres d'enquestats que utilitzen de forma independent la biblioteca i el web i després hem obtingut les dades dels que utilitzen la biblioteca i/o el web i els que utilitzen biblioteca i web.

	BIBLIOTECA		WEB		BIBLIOTECA I/O WEB		BIBLIOTECA I WEB	
	Respostes	%	Respostes	%	Respostes	%	Respostes	%
Sí	3.078	<b>93,0%</b>	2.051	<b>62,0%</b>	3.166	<b>95,7%</b>	1.963	<b>59,3%</b>
No	230	<b>7,0%</b>	1.257	<b>38,0%</b>	142	<b>4,3%</b>	1.345	<b>40,7%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3.308</b>	<b>100%</b>	<b>3.308</b>	<b>100%</b>	<b>3.308</b>	<b>100 %</b>	<b>3.308</b>	<b>100%</b>

- ✓ El percentatge d'usuaris que van a la biblioteca (**93%**) és clarament superior al dels que consulten el web (**62%**).
- ✓ Més de la meitat dels enquestats (**59,3%**) va a la biblioteca i consulta el web.
- ✓ Un **95,7%** dels enquestats (3.166 respostes) va a la biblioteca i/o consulta el web.
- ✓ Només **88** enquestats només utilitzen el web enfront dels **1.115** que només van a la biblioteca.



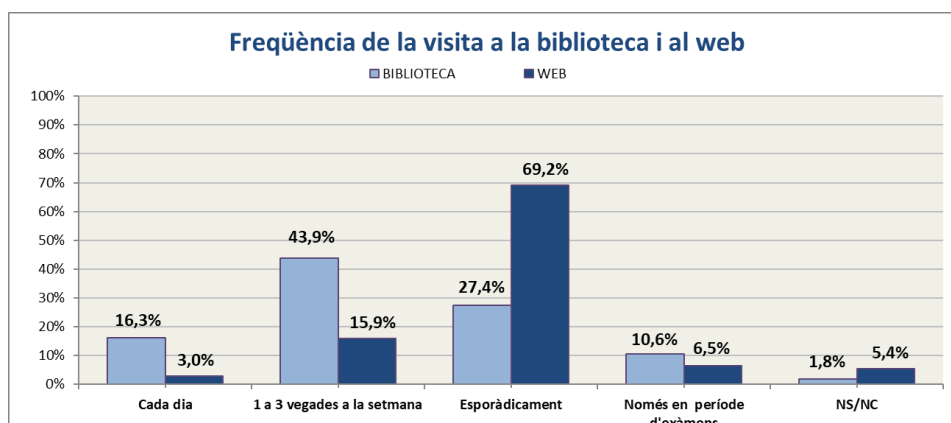
- ✓ El percentatge d'usuaris que venen a la biblioteca és clarament superior al dels que utilitzen el web. Més de la meitat dels enquestats (**59,3%**) utilitzen la biblioteca i el web. El **95,7%** utilitza la biblioteca i/o el web.
- ✓ El **83%** dels que utilitzen la biblioteca i el web són estudiants de grau. Els estudiants de màster representen el **12,3%**.
- ✓ Per centre docent dels enquestats, el **14,4%** dels que utilitzen la biblioteca i el web són de l'EEBE.



Pel que fa als hàbits de visita, només es pot comparar la freqüència de la visita entre els que van a la biblioteca i els que utilitzen el web:

	BIBLIOTECA		WEB	
	Respostes	%	Respostes	%
Cada dia	501	16,3%	61	3,0%
1 a 3 vegades a la setmana	1.352	43,9%	326	15,9%
Esporàdicament	843	27,4%	1.420	69,2%
Només en període d'exàmens	326	10,6%	133	6,5%
NS/NC	56	1,8%	111	5,4%
TOTAL	3.078	100%	2.051	100 %

- ✓ Les respostes rebudes mostren clarament que la majoria d'usuaris van a la biblioteca d'1 a 3 vegades a la setmana (**43,9%**), seguits dels qui hi van esporàdicament (**27,4%**).
- ✓ Pel que fa al web, la majoria d'usuaris l'utilitzen esporàdicament (**69,2%**).





## 5. GRAU D'ÚS I DE SATISFACCIÓ

La pregunta número 5 de l'enquesta té una doble finalitat. Per una banda, conèixer el grau d'utilització dels espais i equipaments, els serveis i les col·leccions i, per l'altra, conèixer el grau de satisfacció dels enquestats sobre els espais i equipaments, els serveis, les col·leccions i també la seva satisfacció global.

La pregunta 5 només l'han respost aquells usuaris que han indicat que utilitzen la biblioteca i/o el web (3.166 enquestats), amb excepció de l'apartat Espais i Equipaments que només han respost els que van a la biblioteca (3.078 enquestats).

El grau d'ús s'ha calculat a partir de totes les respostes rebudes, incloent els que han deixat la pregunta en blanc. S'ha considerat que els enquestats que utilitzen el servei són els que l'han valorat.

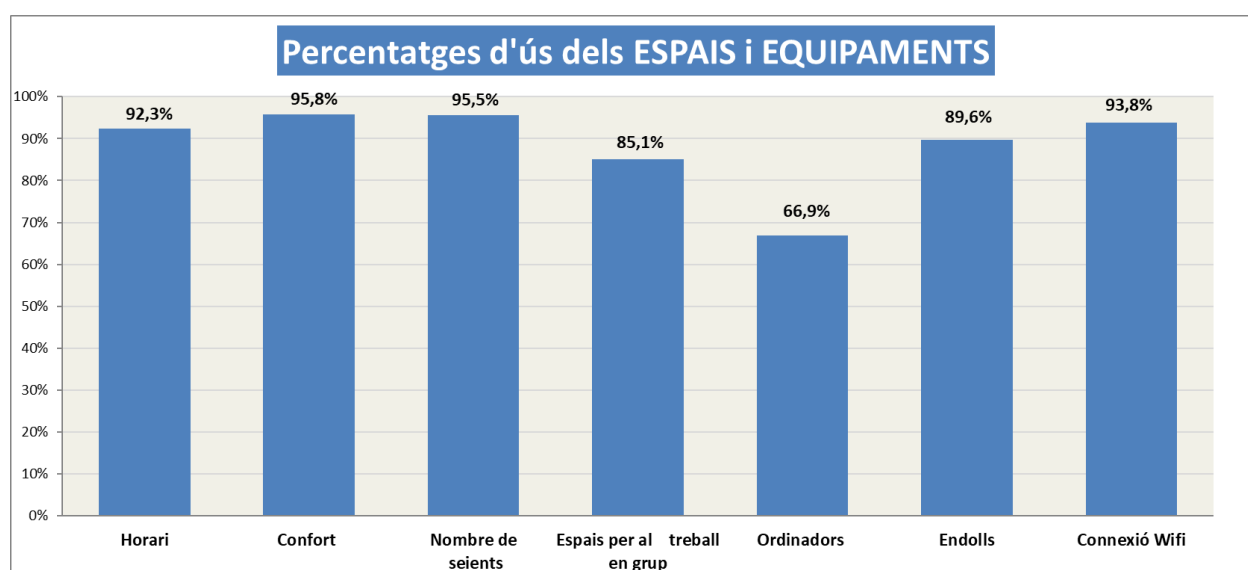
Els percentatges del grau de satisfacció s'han obtingut tenint en compte només les respostes dels usuaris que han donat una valoració numèrica dins una escala de l'1 al 6, on l'1 equival a Gens satisfet i 6 a Molt satisfet. En aquest càlcul no es tenen en compte les respostes dels que no utilitzen el servei ni les dels que han deixat la pregunta en blanc.

### 5.1. ESPAIS I EQUIPAMENTS

#### 5.1.1. Grau d'ús

	L'utilitzo	No l'utilitzo	NS/NC
Horari d'obertura	92,3%	0,7%	7,0%
Confort (comoditat, climatització, il·luminació, etc.)	95,8%	0,5%	3,7%
Nombre de seients	95,5%	0,7%	3,8%
Espais per al treball en grup	85,1%	9,5%	5,5%
Ordinadors (portàtils i/o de sobretaula)	66,9%	24,0%	9,1%
Endolls	89,6%	4,0%	6,4%
Connexió wifi	93,8%	1,9%	4,3%

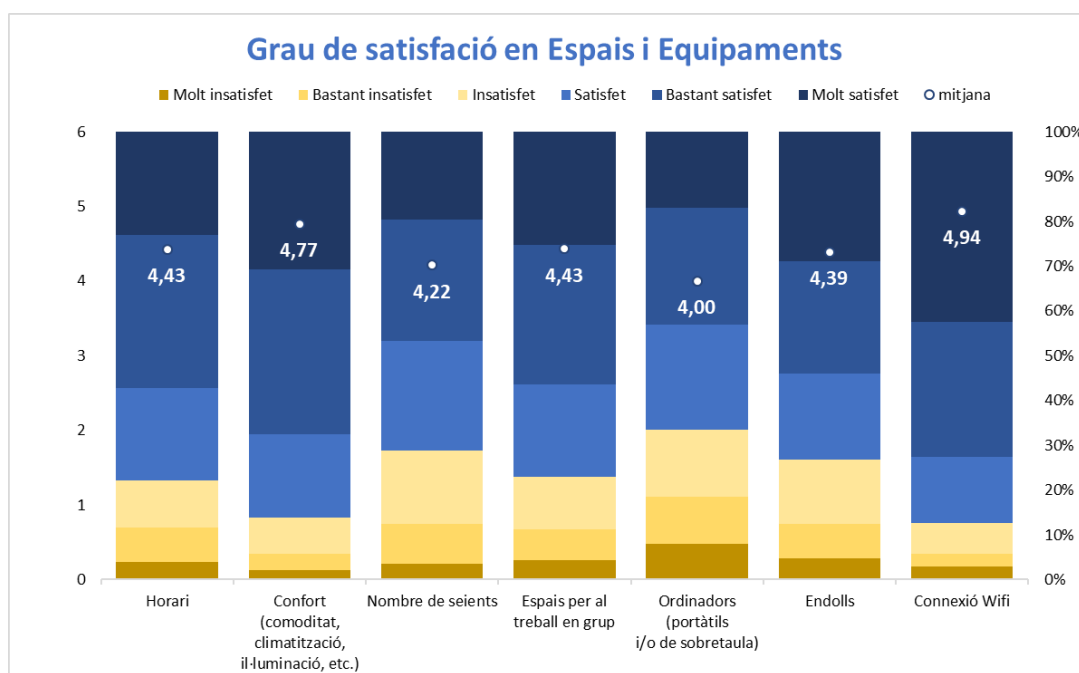
\* En el cas de l'horari, el confort i en nombre de seients, el concepte L'utilitzo / No l'utilitzo cal interpretar-lo com Valoro l'espai o equipament / No valoro l'espai o equipament.



- ✓ Amb excepció dels ordinadors, tots els espais i equipaments tenen un grau d'ús elevat, per sobre del **85%**.
- ✓ Els espais de treball en grup obtenen un **85,1%**. Cal destacar que no totes les biblioteques tenen la mateixa disponibilitat.
- ✓ Els equipaments menys utilitzats, per sota la mitjana, són els ordinadors de la biblioteca, ja siguin portàtils o de sobretaula (**66,9%**). Correspon també a l'àmbit menys valorat pels usuaris.
- ✓ Tots els percentatges de no resposta se situen en tots els casos per sota el **10%**. El **9,1%** sobre els ordinadors és el més elevat.

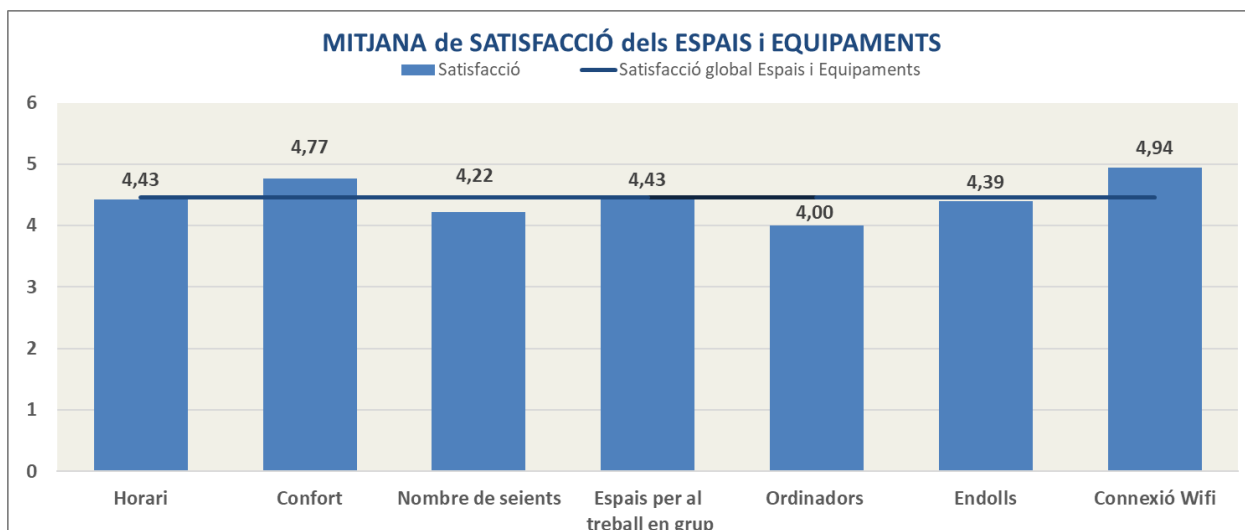
### 5.1.2. Grau de satisfacció

	1	2	3	4	5	6	Mitjana	Desviació tipus
Horari d'obertura	4,0%	7,5%	10,7%	20,5%	34,4%	22,9%	<b>4,43</b>	<b>1,36</b>
Confort (comoditat, climatització, il·luminació, etc.)	2,0%	3,7%	8,1%	18,7%	36,8%	30,7%	<b>4,77</b>	<b>1,19</b>
Nombre de seients	3,6%	8,9%	16,4%	24,4%	27,1%	19,7%	<b>4,22</b>	<b>1,36</b>
Espais per al treball en grup	4,4%	6,9%	11,8%	20,6%	31,2%	25,2%	<b>4,43</b>	<b>1,39</b>
Ordinadors (portàtils i/o de sobretaula)	8,0%	10,4%	14,9%	23,6%	26,1%	17,0%	<b>4,00</b>	<b>1,49</b>
Endolls	4,7%	7,8%	14,2%	19,2%	25,2%	28,8%	<b>4,39</b>	<b>1,46</b>
Connexió wifi	2,9%	2,8%	7,0%	14,8%	30,1%	42,5%	<b>4,94</b>	<b>1,25</b>



- ✓ La valoració majoritària de tots els espais i equipaments és 5, amb l'excepció dels endolls i la connexió wifi on el valor més habitual és el 6.
- ✓ En base als comentaris que ens han fet els enquestats en els camps de text lliure, la menor satisfacció en relació amb els ordinadors ve motivada tant pel nombre d'ordinadors com per la seva qualitat. Pel que fa al nombre de seients, el motiu és l'alta ocupació en períodes d'examen.
- ✓ Com a novetat, en aquesta edició s'ha inclòs una pregunta específica sobre la disponibilitat d'endolls, ja que va ser un dels motius de queixa més repetit en l'anterior edició. Tot i que segueix havent-hi queixes al respecte, assoleix una mitjana de satisfacció del 4,39.

- ✓ Es pot considerar que el grau de satisfacció global és molt positiu ja que totes les mitjanes són superiors a 4, amb una mitjana global de **4,45** (en una escala de l'1 al 6):



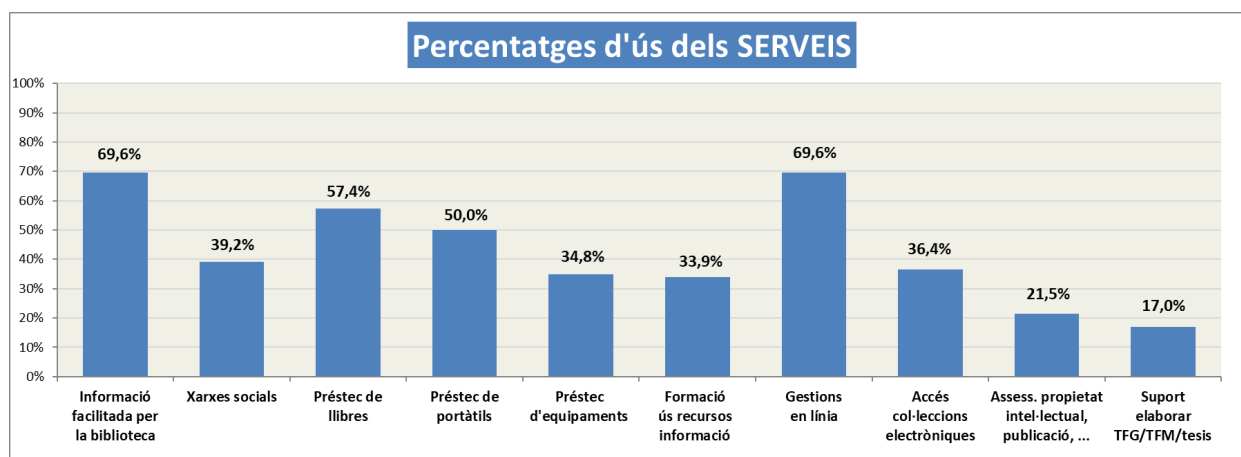
- ✓ L'ordenació de les mitjanes de puntuació obtingudes mostra que els equipaments més ben valorats són la connexió wifi (**4,94**) i el nivell de confort (**4,77**), mentre que els ordinadors (**4,00**) i el nombre de seients (**4,22**) obtenen les puntuacions més baixes:

Espais i equipaments	Grau de satisfacció
1. Connexió wifi	<b>4,94</b>
2. Confort	<b>4,77</b>
3. Horari	<b>4,43</b>
4. Espais per al treball en grup	<b>4,43</b>
5. Endolls	<b>4,39</b>
6. Nombre de seients	<b>4,22</b>
7. Ordinadors (portàtils i/o de sobretaula)	<b>4,00</b>
<b>Mitjana de satisfacció global</b>	<b>4,45</b>

## 5.2. SERVEIS

### 5.2.1. Grau d'ús

Serveis	Utilitzo	No utilitzo	NS/NC
Informació facilitada per la biblioteca	69,6%	19,3%	11,1%
Xarxes socials (Twitter, etc.)	39,2%	44,6%	16,2%
Préstec de llibres	57,4%	31,0%	11,7%
Préstec de portàtils	50,0%	37,1%	12,9%
Préstec d'equipaments (Arduinos, calculadores, etc.)	34,8%	50,1%	15,1%
Formació en l'ús dels recursos d'informació (Catàleg, Mendeley, etc.)	33,9%	46,9%	19,3%
Gestions en línia: renovar i reservar documents, sales, equipaments, etc.	69,6%	17,7%	12,7%
Accés a les col·leccions electròniques	36,4%	44,2%	19,4%
Assessorament en propietat intel·lectual, on i com publicar, etc.	21,5%	55,0%	23,5%
Suport a l'elaboració del TFG/TFM/tesis	17,0%	56,3%	26,7%

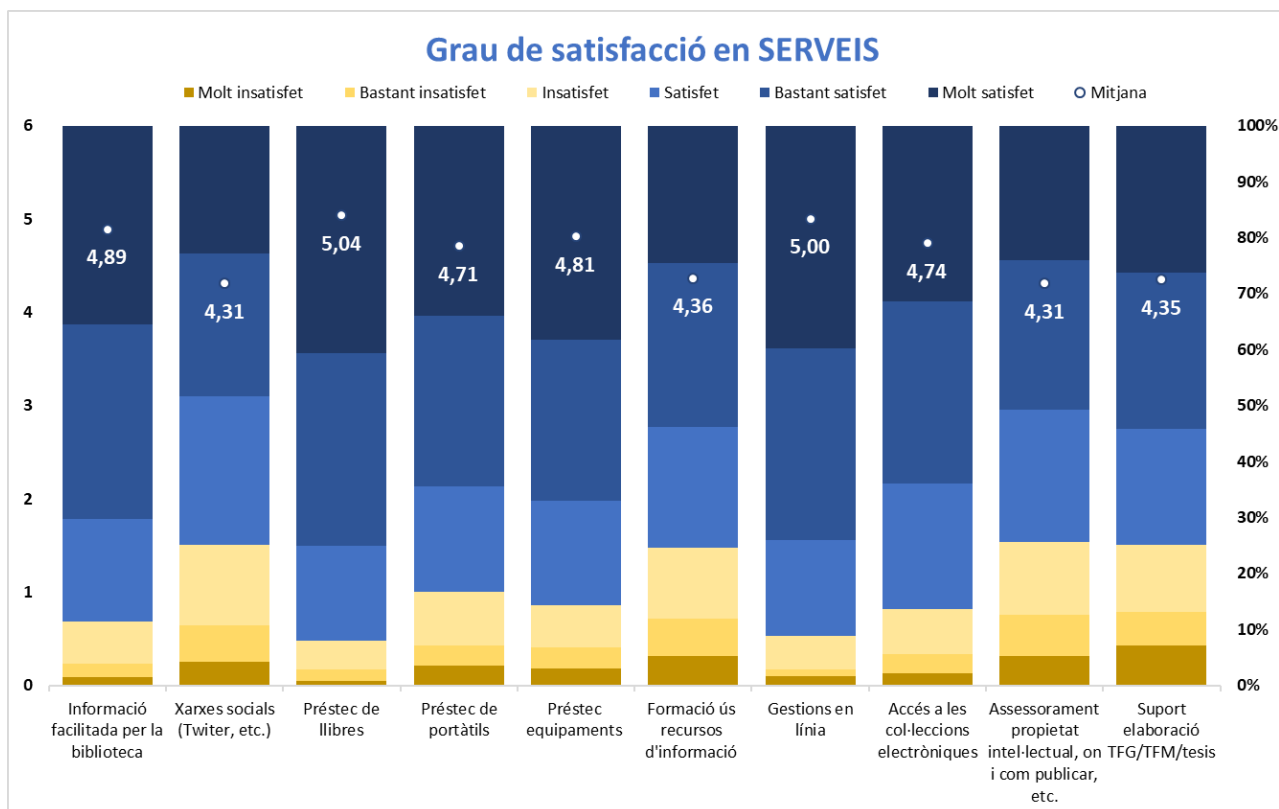


- ✓ Els serveis més ben valorats són també els més utilitzats pels usuaris: les gestions en línia (69,6%), la informació facilitada per la biblioteca (69,6%) i el servei de préstec (57,4%).
- ✓ El percentatge d'ús d'alguns serveis és baix, però cal pensar que són serveis adreçats a col·lectius específics, per exemple, l'assessorament en propietat intel·lectual i el suport a la publicació (21,5%) o el suport per a l'elaboració del TFG/TFM i tesis (17,0%). És justament en aquests serveis on es donen els percentatges de resposta més elevats.

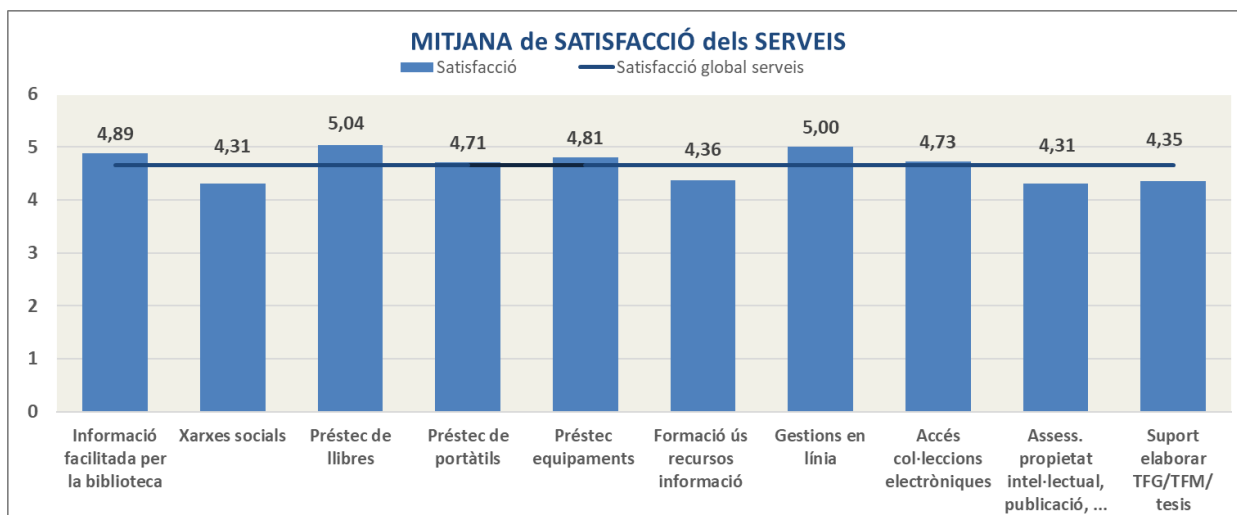
### 5.2.2. Grau de satisfacció

Els enquestats han valorat els serveis amb una puntuació que va de l'1 al 6. De la valoració que han fet es desprèn el següent:

	1	2	3	4	5	6	Mitjana	Desv. Tipus
Informació facilitada per la biblioteca	1,5%	2,4%	7,4%	18,5%	34,8%	35,4%	4,89	1,13
Xarxes socials (Twitter, etc.)	4,3%	6,5%	14,3%	26,5%	25,5%	22,8%	4,31	1,36
Préstec de llibres	0,8%	2,1%	5,1%	16,9%	34,5%	40,6%	5,04	1,04
Préstec de portàtils	3,6%	3,5%	9,7%	18,8%	30,6%	33,9%	4,71	1,31
Préstec d'equipaments (Arduinos, calculadores, etc.)	3,1%	3,7%	7,5%	18,6%	28,8%	38,3%	4,81	1,29
Formació en l'ús dels recursos d'informació (Catàleg, Mendeley, etc.)	5,3%	6,6%	12,7%	21,5%	29,3%	24,5%	4,36	1,42
Gestions en línia: renovar i reservar documents, sales, equipaments, etc.	1,6%	1,3%	5,9%	17,2%	34,3%	39,7%	5,00	1,08
Accés a les col·leccions electròniques	2,2%	3,5%	8,0%	22,5%	32,6%	31,3%	4,74	1,20
Assessorament en propietat intel·lectual, on i com publicar, etc.	5,3%	7,3%	13,0%	23,6%	26,7%	24,0%	4,31	1,42
Suport a l'elaboració del TFG/TFM/tesis	7,1%	6,0%	12,1%	20,7%	27,9%	26,3%	4,35	1,48



- ✓ La valoració majoritària per tots els serveis és 5 o 6, amb l'excepció de les xarxes socials on és el 4.
- ✓ Com a aspecte positiu cal remarcar que tots els serveis, han estat valorats amb una mitjana superior a **4,3**, amb una mitjana global de **4,65** (en una escala de l'1 al 6).



- ✓ L'ordenació de les mitjanes de satisfacció obtingudes mostra que els serveis més ben valorats són el préstec de llibres (**5,04**), les gestions en línia (**5,00**) i la informació facilitada per la biblioteca (**4,89**).

Serveis	Grau de satisfacció
1. Servei de préstec de documents	<b>5,04</b>
2. Gestions en línia: renovacions i reserves de documents, de sales, d'equipaments...	<b>5,00</b>
3. Informació facilitada per la biblioteca	<b>4,89</b>

4. Servei de préstec d'equipaments	<b>4,81</b>
5. Accés a les col·leccions electròniques	<b>4,73</b>
6. Servei de préstec de portàtils	<b>4,71</b>
7. Formació en l'ús dels recursos d'informació (ús del catàleg, Mendeley, etc.)	<b>4,36</b>
8. Suport a l'elaboració de treballs acadèmics finals (TFG/PFM/tesis)	<b>4,35</b>
9. Assessorament en propietat intel·lectual, on i com publicar, etc.	<b>4,31</b>
10. Xarxes socials de la biblioteca (Twitter...)	<b>4,31</b>

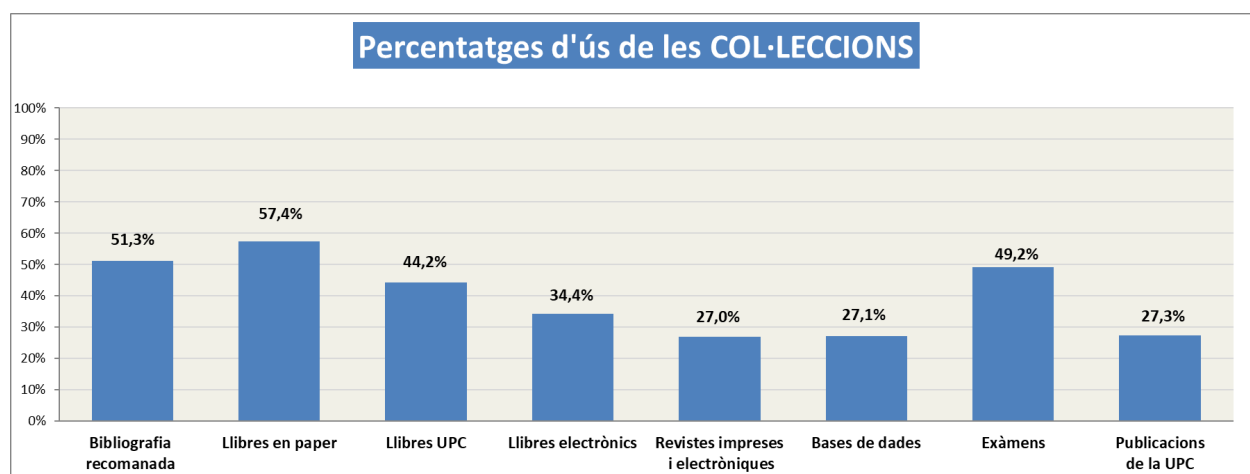
<b>Mitjana de satisfacció global</b>	<b>4,65</b>
--------------------------------------	-------------

- ✓ El percentatge d'enquestats que no valoren el servei se situa en tots els casos per sobre de l'**11%**. Els índexs de no valoració més elevats corresponen al suport a l'elaboració de treballs acadèmics finals (**26,7%**) i a l'assessorament en propietat intel·lectual (**23,5%**), serveis adreçats a col·lectius més reduïts.

### 5.3. COL·LECCIONS

#### 5.3.1. Grau d'ús

Col·leccions	L'utilitzo	No utilitzo	NS/NC
Bibliografia recomanada a les assignatures	<b>51,3%</b>	<b>30,5%</b>	<b>18,3%</b>
Llibres en paper	<b>57,4%</b>	<b>26,0%</b>	<b>16,6%</b>
Llibres UPC	<b>44,2%</b>	<b>35,8%</b>	<b>20,0%</b>
Llibres electrònics	<b>34,4%</b>	<b>43,2%</b>	<b>22,4%</b>
Revistes (impreses i electròniques)	<b>27,0%</b>	<b>50,0%</b>	<b>23,0%</b>
Bases de dades	<b>27,1%</b>	<b>48,7%</b>	<b>24,2%</b>
Exàmens	<b>49,2%</b>	<b>31,3%</b>	<b>19,5%</b>
Publicacions de la UPC	<b>27,3%</b>	<b>48,5%</b>	<b>24,2%</b>

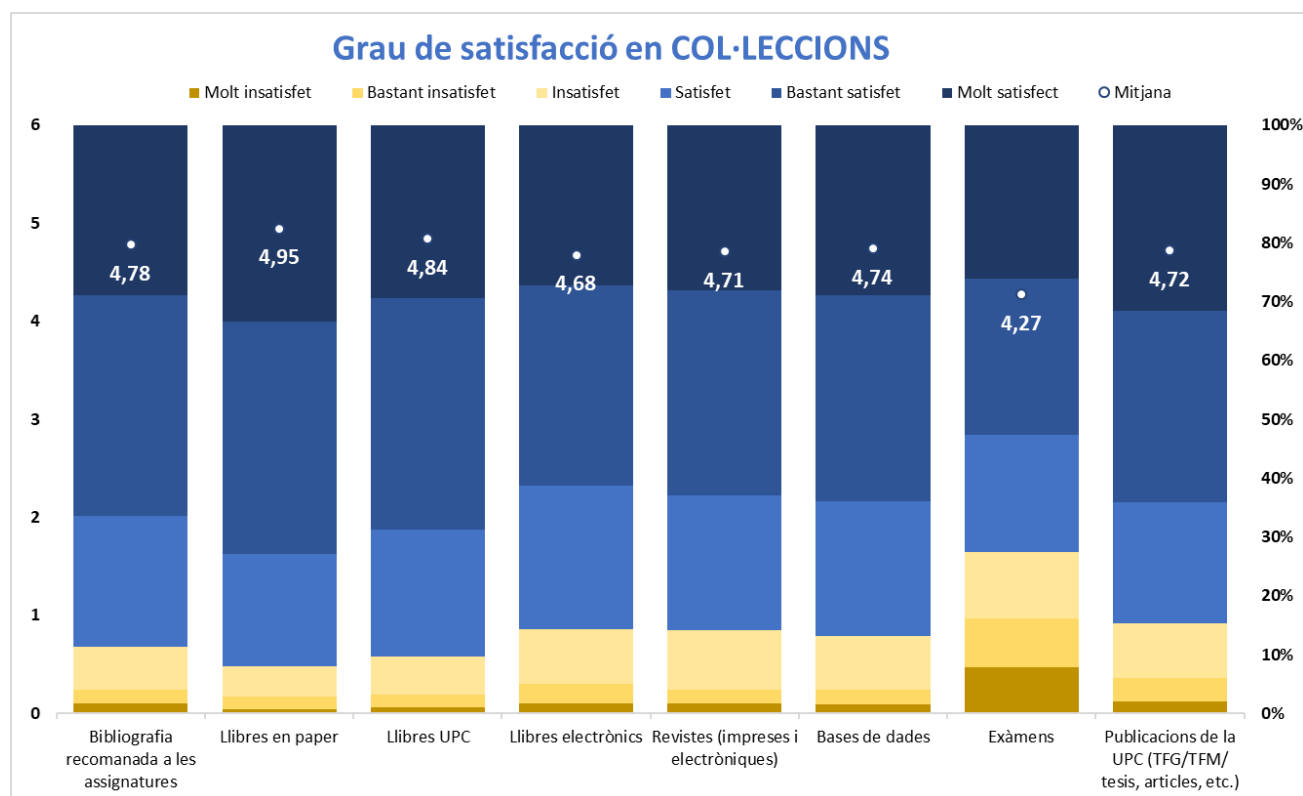


- ✓ Les col·leccions més utilitzades són, amb diferència, els llibres en paper (**57,4%**), la bibliografia recomanada a les assignatures (**51,3%**) i els exàmens (**49,2%**).

- ✓ Les que menys s'utilitzen són les revistes (**27%**), les bases de dades (**27,1%**) i les publicacions de la UPC (**27,3%**). Cal tenir en compte que aquestes són col·leccions especialitzades que utilitzen preferentment estudiants dels darrers cursos, màster i doctorands.
- ✓ Els resultats mostren que les col·leccions més usades són les que donen suport als estudiants de grau, que és el percentatge majoritari d'enquestats.

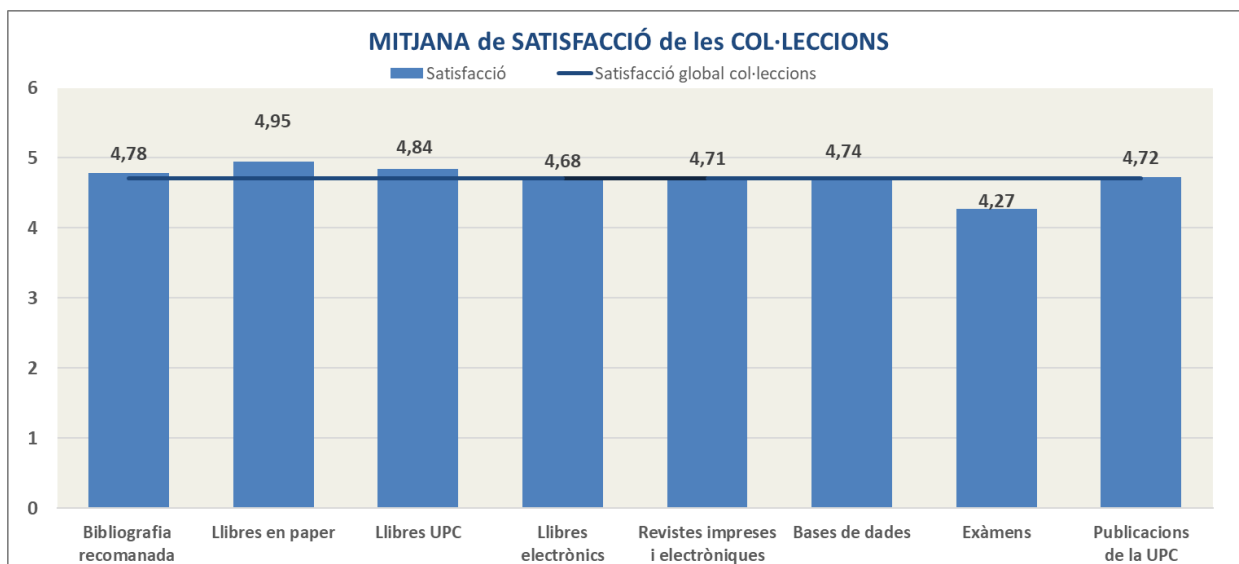
### 5.3.2. Grau de satisfacció

	1	2	3	4	5	6	Mitjana	Desv. Tipus
Bibliografia recomanada a les assignatures	1,7%	2,4%	7,3%	22,2%	37,5%	29,0%	<b>4,78</b>	<b>1,11</b>
Llibres en paper	0,7%	2,1%	5,2%	19,0%	39,6%	33,4%	<b>4,95</b>	<b>1,02</b>
Llibres UPC	1,1%	2,1%	6,6%	21,5%	39,4%	29,4%	<b>4,84</b>	<b>1,05</b>
Llibres electrònics	1,7%	3,3%	9,4%	24,4%	34,0%	27,3%	<b>4,68</b>	<b>1,16</b>
Revistes (impreses i electròniques)	1,6%	2,5%	10,0%	22,9%	34,8%	28,2%	<b>4,71</b>	<b>1,15</b>
Bases de dades	1,5%	2,6%	9,1%	22,9%	35,0%	28,9%	<b>4,74</b>	<b>1,13</b>
Exàmens	7,8%	8,4%	11,3%	19,8%	26,6%	26,1%	<b>4,27</b>	<b>1,54</b>
Publicacions de la UPC (TFG/TFM/tesis, articles, etc.)	2,0%	4,1%	9,3%	20,6%	32,6%	31,5%	<b>4,72</b>	<b>1,21</b>



- ✓ La puntuació més votada en totes les col·leccions és el 5.
- ✓ Els percentatges d'insatisfacció en tots els casos són molt baixos, excepte en el cas dels exàmens. Cal tenir en compte que el dipòsit d'exàmens no és exhaustiu i que alguns centres no els hi dipositen.
- ✓ Cal remarcar positivament que totes les col·leccions han estat valorades amb una mitjana superior a 4, amb una mitjana global de **4,71** (en una escala de l'1 al 6).

El grau de satisfacció respecte a les col·leccions per part dels usuaris ha estat el següent:



- ✓ Les col·leccions més ben valorades són els llibres en format paper (**4,95**), els llibres publicats per la UPC (**4,78**) i la bibliografia recomanada a les guies docents de les assignatures (**4,78**).

Col·leccions	Grau de satisfacció
1. Llibres en paper	<b>4,95</b>
2. Llibres UPC	<b>4,84</b>
3. Bibliografia recomanada a les assignatures	<b>4,78</b>
4. Bases de dades	<b>4,74</b>
5. Publicacions de la UPC: TFG/TFM/tesis, articles, etc.	<b>4,72</b>
6. Revistes (impreses i electròniques)	<b>4,71</b>
7. Llibres electrònics	<b>4,68</b>
8. Exàmens	<b>4,27</b>

<b>Mitjana de satisfacció global</b>	<b>4,71</b>
--------------------------------------	-------------

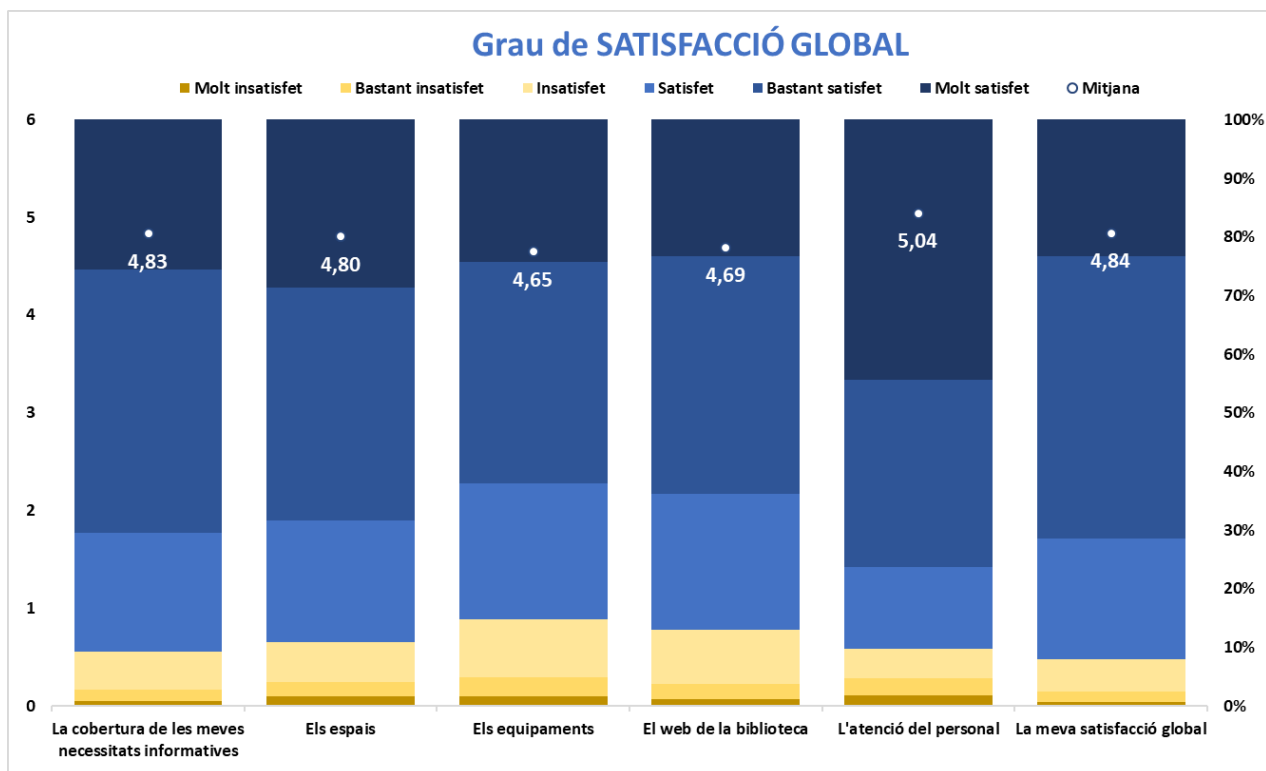
## 5.4. SATISFACCIÓ GLOBAL

	1	2	3	4	5	6	Mitjana	Desv. Tipus
La cobertura de les meves necessitats informatives	0,8%	2,0%	6,6%	20,3%	44,9%	25,5%	<b>4,83</b>	<b>0,99</b>
Els espais	1,7%	2,5%	6,8%	20,7%	39,7%	28,6%	<b>4,80</b>	<b>1,10</b>
Els equipaments	1,6%	3,2%	9,9%	23,2%	37,8%	24,3%	<b>4,65</b>	<b>1,14</b>
El web de la biblioteca	1,1%	2,6%	9,2%	23,2%	40,5%	23,3%	<b>4,69</b>	<b>1,08</b>
L'atenció del personal	1,9%	2,9%	5,0%	13,9%	32,1%	44,3%	<b>5,04</b>	<b>1,15</b>
<b>La meva satisfacció global</b>	0,6%	1,9%	5,4%	20,6%	48,2%	23,3%	<b>4,84</b>	<b>0,95</b>

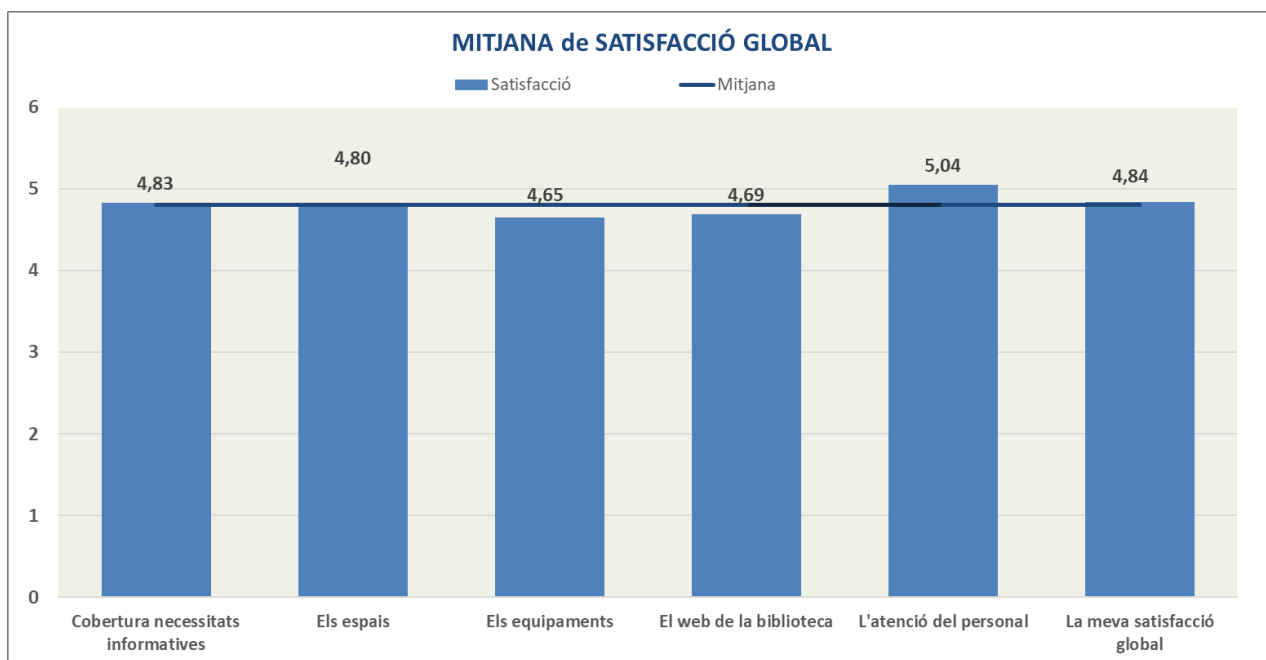
- ✓ La puntuació més votada en totes les opcions és el 5, excepte en la valoració del personal que és el 6.



- ✓ Els percentatges d'insatisfacció en tots els casos són molt baixos.
- ✓ Cal remarcar positivament que tots els conceptes han estat valorats amb una mitjana superior a 4,5, amb una mitjana global de **4,81** (en una escala de l'1 al 6).



- ✓ Per primera vegada s'ha demanat directament per la satisfacció global de l'usuari, que obté una puntuació de **4,84** (per sobre de la mitjana).
- ✓ Destaca la valoració rebuda per l'atenció del personal, amb un **5,04**.



- ✓ L'ordenació de les mitjanes obtingudes mostra que els usuaris tenen una alta satisfacció global ja que en tots els casos s'ha obtingut una mitjana superior a **4,5**, amb una mitjana global de **4,81** (en una escala de l'1 al 6).

Estic satisfet amb ...	Mitjana de satisfacció
1. L'atenció del personal de la biblioteca	<b>5,04</b>
<b>2. La meva satisfacció global</b>	<b>4,84</b>
3. La cobertura de les meves necessitats informatives	<b>4,83</b>
4. El web de la biblioteca	<b>4,69</b>
5. Els espais	<b>4,80</b>
6. Els equipaments	<b>4,65</b>

## 6. OBSERVACIONS DELS USUARIS

L'enquesta inclou al final dues preguntes obertes amb l'objectiu que els enquestats poguessin afegir totes aquells comentaris, queixes i propostes de millora que considerin rellevants. Així, a la pregunta número 6 es demanava als usuaris que especifiquessin els serveis que trobaven a faltar a la biblioteca o al seu web. La pregunta final estava més pensada per fer observacions generals o sobre la mateixa enquesta.

Els usuaris ens han fet arribar una gran quantitat de comentaris, principalment dels estudiants de la UPC però també alguns d'usuaris externs, que han estat analitzats de forma global i també des de cadascuna de les biblioteques amb l'objectiu de detectar les principals mancances i planificar actuacions de millora. Algunes de les millores detectades en l'edició anterior s'han pogut dur a terme, especialment aquelles que depenen directament del Servei de Biblioteques, Publicacions i Arxius.

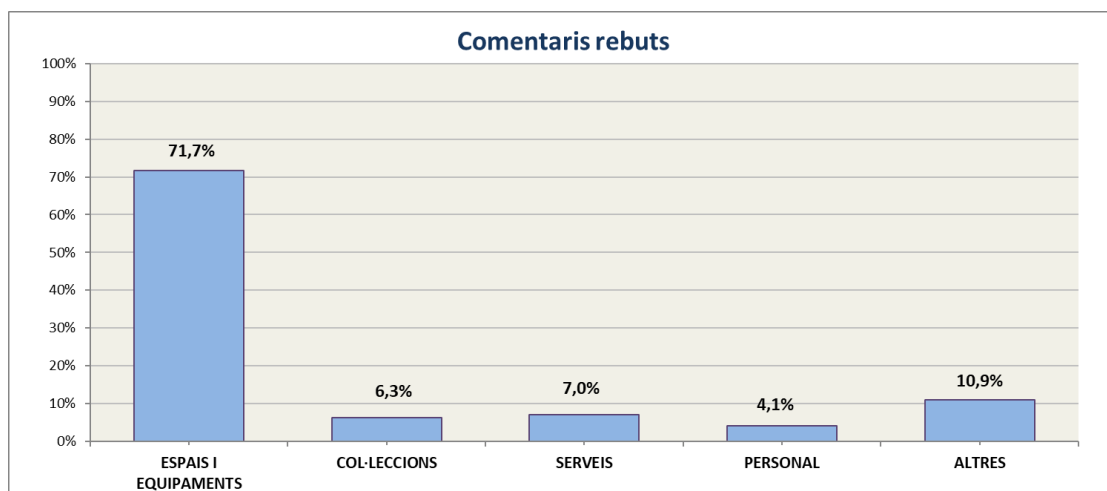
En total, s'han rebut 1.247 observacions diferents sobre els horaris, els espais, els equipaments, les col·leccions, els serveis, el personal, el nivell de satisfacció general o d'algun aspecte en particular, les principals mancances detectades o altres aspectes del funcionament de les biblioteques procedents de 809 usuaris (el **24,5%** dels enquestats).

Pregunta oberta	Usuaris que han respost la pregunta	Comentaris rebuts a la pregunta	% de respostes a la pregunta
<b>6.1. Quins serveis trobes a faltar?</b>	153	230	<b>7,0%</b>
<b>7. Altres observacions i/o comentaris</b>	736	1.017	<b>37,7%</b>

### 6.1. ANÀLISI GLOBAL

Tot i que el nivell de satisfacció general és força elevat en tots els àmbits objecte de l'enquesta (espais i equipaments, col·leccions, serveis i satisfacció general), després d'agrupar temàticament els comentaris rebuts i fer-ne un anàlisi global, es desprenen les conclusions següents:

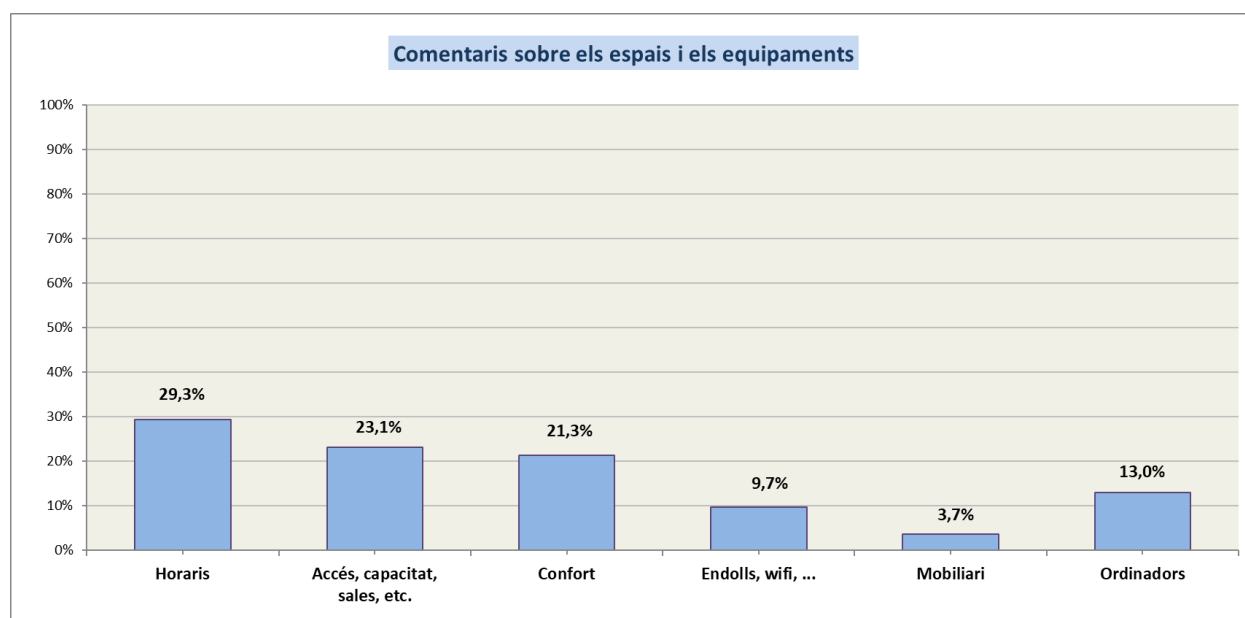
	Comentaris	%
<b>Espais i equipaments</b>	895	71,7%
<b>Col·leccions</b>	79	6,3%
<b>Serveis</b>	88	7,0%
<b>Personal</b>	51	4,1%
<b>Altres</b>	136	10,9%
	<b>1.249</b>	<b>100%</b>



## Espais i equipaments

La gran majoria de les observacions i propostes de millora que ens han fet arribar els estudiants són sobre els espais i equipaments de les biblioteques.

	Comentaris	%
Horaris	249	27,8%
Espais: accés, capacitat, sales de treball...	196	21,9%
Espais: confort (clima, llum, ventilació, etc.)	181	20,2%
Equipament (endolls, wifi, etc.)	82	9,2%
Mobiliari	31	3,5%
Ordinadors (portàtils i sobretaula)	110	12,3%
Altre equipament (carregadors...)	46	5,1%
	<b>895</b>	<b>100%</b>



Les demandes més habituals dels estudiants són:

- ✓ L'ampliació dels horaris d'obertura de les biblioteques (de dilluns a divendres, en cap de setmana i també en franja de nit, especialment en èpoques d'exàmens però també en èpoques prèvies als exàmens) i l'adequació d'aquests horaris a les necessitats dels estudiants.
- ✓ Més i millors espais de treball en grup. Els estudiants demanen més sales de treball en grup, amb més capacitat, més ben equipades, millorar-ne les condicions ambientals (insonorització, ventilació...) i el sistema de reserva i renovació.
- ✓ Especialment en època d'exàmens, més seients disponibles, limitar l'accés d'entrada als estudiants no UPC i establir mesures per evitar la reserva de seients en èpoques de màxima afluència. També es demanen més mesures de seguretat per evitar robatoris.
- ✓ Millores en confort dels espais, especialment en la climatització, i en menor mesura, de la il·luminació, reflexos del sol, ventilació, insonorització, calidesa... Algunes observacions fan referència als espais de descans dins la biblioteca, o la necessitat de disposar de cafeteria, espais per menjar o fonts d'aigua.

- ✓ En general, demanen més silenci, tot i que també demanen espais on poder parlar, i diferenciar clarament els espais on es pot parlar dels que no.
- ✓ Continuen les demandes d'augment del nombre d'endolls disponibles i millores en el mobiliari (sobretot de les cadires i, en especial, impulsar mesures per evitar soroll).
- ✓ En relació amb el parc d'ordinadors, les queixes són sobre la quantitat i la qualitat, en especial, dels portàtils en préstec. En menor mesura, també es suggereix millorar el programari instal·lat i les condicions del servei de préstec de portàtils.
- ✓ Es valora positivament el préstec d'equipaments i es demana ampliar-ne el nombre, especialment d'auriculars i carregadors.

Entre els comentaris sobre espais i equipaments destaquem els següents:

- Ja que és una de les millors biblioteques de Barcelona, hauria d'obrir més sovint i més hores. Hauria d'obrir tots els caps de setmana, no només els que hi ha exàmens.
- Sería bueno que los sábados se abriera la biblioteca, aunque fuera sólo por la mañana.
- Durant l'època d'exàmens estaria bé que la biblioteca obrís fins més tard.
- Els portàtils molt sovint no tenen bateria quan els agafes i això t'obliga i et condiciona a trobar un lloc amb endoll.
- Agraïria que s'ampliés el nombre d'ordinadors i aparells prestats, ja que durant l'època d'exàmens s'acaben ràpidament.
- El servei de préstec de portàtils és molt útil però hi ha alguns portàtils que ja s'haurien de jubilar.
- Durant els exàmens, la gent deixa les coses tot el dia per no perdre el seient i molts dies em quedo fora. S'hauria de prohibir deixar coses per reservar el seient.
- Més sales de treball en grup. En època d'exàmens és complicat trobar lloc.
- A vegades hi ha massa soroll, alguns alumnes parlen entre ells (flux però molesten). Les sales en grup haurien d'estar insonoritzades.
- Avui en dia, i més en una universitat molt tècnica com es la UPC, es necessiten molts més endolls!
- Bon servei en general que es veu saturat en època d'exàmens.
- Molt agraït per la zona de relax! Molt útil en època d'exàmens sobretot.

### Col·leccions:

En relació amb les col·leccions, les principals demandes dels usuaris són:

- ✓ Garantir la presència de totes les bibliografies recomanades, augmentar el nombre d'exemplars disponibles quan estan molt sol·licitats i disposar de versions digitals dels títols recomanats.
- ✓ L'augment i actualització del nombre d'exàmens disponibles.
- ✓ En menor grau, més llibres i revistes en format digital, millores en l'accés remot a les col·leccions, i la renovació o ampliació de la col·lecció d'algunes àrees temàtiques.

Destaquem alguns dels comentaris sobre les col·leccions:

- Més llibres i recursos electrònics, sobretot els de bibliografia bàsica de les assignatures.
- Alguns documents els he d'anar a buscar a altres universitats perquè no hi són a la biblioteca, o bé hi ha pocs exemplars i tots estan prestats o reservats.
- Pel que fa als exàmens, que tots (o tots els possibles) tinguin també la correcció.
- Sometimes, many of the ebooks, journals and articles I am looking for are not available.
- Crec que falta varietat en els llibres disponibles. Crec que no sols hi ha d'haver els llibres que recomanen a les assignatures (que està molt bé que hi siguin) però també llibres d'altres temàtiques relacionades amb l'enginyeria.

- Estaria bé tenir més llibres d'apunts d'assignatures digitalitzats.
- Les biblioteques estan genial, ja que em permeten estudiar amb la disponibilitat d'un munt de llibres, que tot i que últimament la gent ja no els valora tant perquè tenim Internet, ho trobo molt útil i he descobert llibres molt interessants sobre les assignatures que estic cursant que no pogués haver descobert per Internet. Tot sempre està súper endreçat i m'és molt fàcil trobar els llibres a la biblioteca, ja sigui caminant per la biblioteca o amb l'ajuda del mapa que surt al catàleg. En fi, moltes gràcies per tot i mil gràcies per llegir-vos les meves observacions! :)

## Serveis

	Comentaris	%
Préstec de llibres	30	34,1%
Formació	7	8,0%
Informació i difusió	17	19,3%
Web	26	29,5%
Altres	8	9,1%
	<b>88</b>	<b>100%</b>

Pel que fa als serveis, les observacions més habituals es poden resumir en:

- ✓ Millores al servei de préstec, especialment en nombre de documents que es poden agafar i de dies de préstec. En menor mesura, també en el nombre de renovacions i en el sistema de les penalitzacions.
- ✓ Servei de préstec de portàtils durant les obertures extraordinàries en cap de setmana.
- ✓ Més formació sobre els recursos i serveis que ofereix la biblioteca.
- ✓ Millores a la web.
- ✓ Millores en la comunicació i la difusió dels serveis de la biblioteca cap als usuaris i atenció al multilingüisme.

Alguns dels comentaris que ens han fet arribar els enquestats sobre els serveis són:

- Estaria molt bé disposar d'una API per integrar el servei de biblioteques i les prestacions que ofereix a aplicacions mòbil, per exemple.
- He notat que, com a alumne de màster i que comparteixo classe amb estudiants internacionals, hi ha moltes comunicacions que només s'ofereixen en català, o com a molt en català o castellà. Això fa que quedin exclosos de la comunicació. Crec que s'hauria d'institucionalitzar l'ús dels 3 idiomes en totes les comunicacions.
- Crec que el servei d'informació de la biblioteca és molt bo però molt desconegut. Jo no sabia lo del suport al TFG.
- Trobo que els estudiants hauríem de poder agafar més de 6 llibres alhora. Sovint ho trobo insuficient. També trobo que les penalitzacions del retard de devolució són massa elevades. Seria millor que fossin graduals, els primers dies de retard penalitzés poc i de mica en mica anar augmentant. Molts cops no em va bé tornar el document el dia de retorn i la penalització és forta, quan no té res a veure amb el fet de no voler tornar-lo o haver-me despatat.
- Ocupació actualitzada de la biblioteca en qüestió de gent o bé com fa Google, per hores com està de poblada.
- Més informació de tot el que la biblioteca pot fer per els estudiants
- Estaria bé que en caps de setmana també es pogués demanar prestat un portàtil.
- M'agradaria que hi haguessin tutorials fàcils d'entendre (vídeos) sobre com utilitzar eines com els metacercadors o el Mendeley. Sé que es fan cursos, però molts cops oblidem el que ens expliquen perquè passa molt de temps entre que ens ho expliquen i ho apliquem.

## Altres

Els estudiants també han utilitzat les preguntes obertes per expressar el seu grau de satisfacció sobre el personal i l'atenció rebuda, la satisfacció general o els motius pels quals no utilitzen a la biblioteca habitualment. Els comentaris en aquest apartat són tant positius com negatius.

- ✓ Majoritàriament, els comentaris sobre el personal són positius. Els usuaris en destaquen la professionalitat, l'amabilitat i el tracte donat.
- ✓ En menor mesura, hi ha també alguns comentaris desfavorables sobre l'atenció rebuda, i destaquen l'excessiva rigidesa en l'aplicació de les normes, el soroll que fa el propi personal o que no s'han sentit ben tractats.
- ✓ Alguns usuaris han aprofitat aquest espai per felicitar la biblioteca pel nivell del servei en general o, en molt menor mesura, fer constar la seva insatisfacció.

Algunes de les observacions dels enquestats al respecte són:

- Suposo que es podrien oferir més coses però no se'ns acudeixen, hauríeu de fer propostes de millora per a cada campus i que nosaltres votéssim allò que més apreciaríem.
- Les bibliotecàries són una mica exagerades amb el soroll (sobretot quan no hi ha ningú). Gràcies per aquestes enquestes. Crec que és molt bo que coneixeu el que pensem per si tenim noves propostes i aquesta n'és una.
- Teniu molt a millorar com a biblioteca. Espero que sigui una crítica constructiva per a vosaltres. I no serveix com excusa dir que els alumnes no venen mai. Bueno, si obriu caps de setmana vindran tots els alumnes. A part d'això teniu que reactualitzar la Universitat!!
- Estic molt contenta amb els serveis que proporciona la biblioteca, tant els treballadors (bibliotecaris i dones que netegen) i l'estat de les sales (taules, cadires, endolls...) m'agradaria que continués així ja que estic encantada i m'encanta fer ús de la biblioteca i molts cops també agafo prestats llibres.
- Vull felicitar a la noia especialitzada que m'atén quan tinc consultes sobre bases de dades. És una crack!

Finalment, alguns enquestats han aprofitat per fer observacions que surten de l'àmbit de la biblioteca:

- Poca colaboración por parte del profesorado a la hora de recomendar o incitar el uso de la biblioteca, negativa de profesoras a prestar exámenes, general desvinculación de la facultad.
- M'agradaria tenir més informació de les associacions i grups d'alumnes que participen en les decisions de la universitat, no tinc mai clar ni quantes n'hi ha ni de què s'encarrega cadascuna. Voldria participar en aquestes accions però no sé on dirigir-me. L'única informació que m'arriba és per email quan és hora de votacions, i no sé ni les funcions que farà la persona que voti. Tampoc conec a les persones que s'hi presenten perquè no han explicat els seus valors, objectius, ni s'ha fet cap campanya.
- L'escola podria habilitar un espai per treballar a la nit com al Campus Nord.

Cal recordar que l'enquesta conté preguntes específiques per exposar els motius pels quals els estudiants no van a la biblioteca o no consulten el web, i que s'han analitzat als apartats 4.1.5. i 4.2.5 d'aquest informe.

## 6.2. ANÀLISI PER BIBLIOTECA

Les aportacions més significatives dels estudiants en relació amb cadascuna de les biblioteques són:

### Biblioteca Rector Gabriel Ferraté

- Hi ha un volum molt elevat d'estudiants que no coneixen l'existència de Bibliotècnica (21 comentaris).
- L'ampliació dels horaris d'apertura és el servei més demanat, especialment per a caps de setmana i en període d'exàmens (73 comentaris).

- Hi ha un volum molt elevat de comentaris que esmenten aspectes positius de la BRGF (35 comentaris, 14 dels quals inclouen el personal).
- Hi ha un volum molt elevat de comentaris que demanen restricció d'accés a estudiants d'altres universitats (30 comentaris).
- Hi ha un volum significatiu de comentaris demanant més endolls (18 comentaris).
- Hi ha un volum significatiu de comentaris que demanen l'actualització dels portàtils en préstec (7 comentaris).

### **Biblioteca del Campus de Terrassa**

- Millorar la climatització: fa massa calor.
- Millorar la qualitat dels ordinadors portàtils (són molt antics i de baixa qualitat).
- Incrementar el nombre d'endolls a les taules.
- Millorar l'aïllament de les sales de treball en grup.
- Incrementar el nombre d'enunciats d'exàmens al dipòsit.
- Ampliar els horaris d'obertura.
- Hi ha massa soroll en època d'exàmens.
- El personal hauria de tenir més flexibilitat i empatia i no ser tan estricte amb el nivell de silenci. Haurien de deixar parlar més.
- Les cadires són molt sorolloses i incòmodes.
- Ampliar els espais.

### **Biblioteca del Campus de Castelldefels**

- Treballar en la Biblioteca com a punt de trobada del Campus i Parc Mediterrani de la Tecnologia a través d'activitats culturals i tallers d'interès per la nostra comunitat (col·laboració Alumni i altres "proveïdors" de continguts de l'entorn).
- Renovar l'equipament de portàtils de la Biblioteca (buscar recursos, aliances, etc.).
- Ampliar l'oferta d'equipaments que es presten en funció de la demanda dels estudiants (elements de laboratori, projectors, etc.).
- Actualitzar els equipaments i prestacions de l'Aula informàtica.
- Repensar i actualitzar els espais de la Biblioteca amb la demanda dels nostres usuaris (més sales, espais de *coworking*, espais de descans, replantejament global dels espais).
- Ampliar el nombre de taules electrificades de la Biblioteca.
- Treballar amb els canals de la comunicació cap els usuaris i incrementar el nombre de comunicacions en anglès (estudiants Erasmus, estudiants de grau, visites PDI estranger, etc.).
- Incrementar el nombre d'exàmens de les escoles del Campus al dipòsit d'exàmens.
- Ampliar els horaris i dates d'obertures d'exàmens i ampliar els serveis que s'hi ofereixen (no obrir només com a sala d'estudi).
- Ampliar l'oferta de tutorials o vídeos, etc. per ajudar a trobar fàcilment la informació de Bibliotècnica i la Biblioteca Digital.



### **Biblioteca de l'FME**

- Es demana ampliar l'horari de la biblioteca i obertura els caps de setmana en època d'exàmens i oferir el servei de préstec en períodes de tancament per vacances.
- En relació amb els equipaments, la queixa principal és que els ordinadors són vells i n'hi ha pocs; també, poder treure els portàtils de la biblioteca.
- Agraeixen el nou sistema de climatització renovat l'any passat.
- A nivell d'espais, destaca que els usuaris que no venen a la biblioteca és perquè tenen altres llocs on anar a estudiar: sala del CFIS, a casa, al despatx... (coincideix que els estudiants dels CFIS (ubicats al mateix edifici U) tenen una sala d'estudis pròpia, això fa que part d'aquests estudiants no utilitzin la biblioteca).
- Valoren els espais de la biblioteca i sobretot la sala d'estudis, fet que fa que hagi estudiants d'altres escoles que vinguin a estudiar a l'FME. Tot i això, alguns es queixen del soroll a la sala d'estudis i que en època d'exàmens els espais (tant biblioteca com sala d'estudis) es queden petits.
- Valoren l'atenció que dona el personal de la biblioteca, tot i que algun es queixa que a vegades parlen al taulell de préstec.
- A nivell de formació, alguns alumnes no s'assabenten dels cursos que fem a la biblioteca (suposem que són els tallers per a doctorands ja que a nivell de grau s'imparteixen dins les assignatures). També hi ha peticions que es facin cursos de plataformes online com Coursera, Udacity...
- Quant a col·leccions, es demanen més còpies dels llibres de referència, falten llibres amb temàtiques més actuals d'estadística, *machine learning*, intel·ligència artificial, *data science*, *experimental design* o *sampling methods* entre d'altres. També es demana exhaustivitat al dipòsit d'exàmens i valoren el mapa que indica la ubicació dels llibres als prestatges.
- Demanen també millores en el funcionament del préstec: que es deixin més llibres en préstec, durant més dies i sense límit de renovacions, i renovacions més espaiades.
- Hi ha doctorands que es queixen que no reben informació dels serveis bàsics.

### **Biblioteca de l'ETSAB**

- Es demana ampliar els horaris, sobretot en caps de setmana en època d'exàmens i els dissabtes.
- Sobre els espais, la majoria fan referència a la manca d'espais o sales pel treball en grup o treball en veu alta, que són insuficients, de la mateixa manera que són insuficients els llocs de treball en època d'exàmens. Una altra queixa general és sobre les molèsties que causa la falta de protecció solar de la façana sud de la biblioteca que dona problemes als qui treballen en determinades zones, seguit de la falta de llocs en períodes d'exàmens, i de la climatització. En un cas es queixen que els lavabos són mixtos i perquè no estan prou nets.
- Els comentaris sobre els equipaments són diversos, des de manca d'endolls a falta d'equips (escàners o ordinadors).
- Per pal·liar els problemes de seguretat i els robatoris de portàtils als usuaris de la biblioteca, es demana que es restringeixi l'accés només als estudiants de la UPC.
- Sobre les col·leccions els comentaris són diversos, destacant la demanda de més recursos electrònics, apunts i exàmens d'assignatures. Alguns comentaris elogiaven o critiquen la política de la col·lecció. Destaca la necessitat d'adquirir més còpies d'alguns exemplars molt utilitzats.

- Pel que fa al préstec, els dos comentaris van adreçats a ampliar el temps de préstec i eliminar els bloqueigs per sancions.
- Els comentaris sobre la web reflecteixen les dificultats que tenen els estudiants per localitzar la informació a Bibliotècnica.
- La valoració del personal de la biblioteca és molt positiva.
- Alguns dels comentaris fan més referència a temes diversos dels quals destaquem la manca de col·laboració del professorat per tal que els alumnes utilitzin més la biblioteca.

### **Biblioteca de l'ETSEIB**

- Ampliar els horaris de la biblioteca en època d'exàmens: obrir més caps de setmana i tancar més tard els dies laborables. Tot i així, en alguns casos es valora positivament l'ampliació horària que han fet les biblioteques darrerament.
- Augmentar el nombre de punts de connexió a la xarxa elèctrica, i solucionar la manca d'electricitat en determinats moments en els punts de connexió amb energia solar.
- Renovar i augmentar el nombre d'ordinadors portàtils en préstec.
- Millorar el confort tèrmic de la biblioteca (excés de fred o de calor, segons l'època i la zona de la biblioteca).
- Millorar el nivell de silenci a la biblioteca.
- Renovar el mobiliari: les taules i cadires són molt velles i estan en mal estat.
- Ampliar i millorar els espais de la biblioteca: necessitat de més punts de lectura en època d'exàmens, disposar de més sales de treball en grup, que les sales disposin de projectors i finalment tenir espais on poder descansar i socialitzar.
- Renovar els ordinadors de sobretaula disponibles a la sala d'ordinadors; són molt vells i van extremadament lents.
- Disposar de més exàmens, que s'obligui al professorat a lliurar-ne una còpia i, en la mesura del possible, disposar de les solucions.
- Allargar el període de préstec del material bibliogràfic.

### **Biblioteca de l'FNB**

- L'enquesta ha tingut una participació discreta. De tota manera, coneixem que costa aconseguir participació i implicació dels estudiants de l'FNB en actuacions i activitats que es porten a terme, tant per la biblioteca com per la Facultat mateixa.
- No en podem treure informació d'ajuda de les respostes a la pregunta perquè no s'utilitza la biblioteca. No són respostes significatives. Dels motius pel no ús de Bibliotècnica hi ha poques respostes i demostren que en general no es coneix.
- Dels comentaris oberts, els aspectes que continuen sortint i que són coneguts per nosaltres són els que tenen a veure amb l'espai de la biblioteca. Les queixes sempre giren al voltant que és massa reduït.
- De l'horari, que aquest hauria de ser més ampli malgrat les estadístiques que es recullen en l'època que la biblioteca amplia horari i que mostren que està infrautilitzada a partir de mitja tarda.

- Es queixen de massa soroll, no hi ha hagut mai cap mena d'actuació per millorar l'aïllament del soroll extern i el sostre alt amplifica el soroll intern.
- Els estudiants aprofiten l'enquesta per denunciar la manca d'altres espais d'estudi en el centre.

#### **Biblioteca de l'ETSAV**

- Amb molta diferència, la majoria dels comentaris fan referència als horaris (12). Diuen que hauríem d'obrir fins més tard, els caps de setmana o les dues coses a la vegada.
- Amb molta menys intensitat es queixen del wifi de la planta -1 (2), de la web (2), dels espais i equipaments (3) i de la calor (2).

#### **Biblioteca de l'EPSEB**

- El 50% de les peticions de millora de l'enquesta se centren en la renovació dels portàtils.
- El 25% de les queixes són sobre el mobiliari antic, climatització deficitària i sobre espais poc confortables.
- Es demana ampliació d'horaris de caps de setmana i festius especialment en època d'exàmens o bé proposen una sala d'estudi a l'escola en cap de setmana. Ara no s'ofereix.
- Es demana la compra la bibliografia (especialment per al Màster PRL).

#### **Biblioteca del Campus Universitari de Manresa**

- Ampliar l'horari d'obertura de dilluns a divendres fins a les 22.00 h.
- Obrir els dissabtes i/o caps de setmana.
- En relació amb la climatització, hi ha molta diferència de temperatura entre el carrer i l'interior de la biblioteca: molt fred a l'estiu i molta calor a l'hivern.
- Durant l'època d'exàmens costa trobar-hi lloc.
- Com a comentari positiu destaca: *"Vinc en aquesta biblioteca a estudiar unes oposicions perquè les instal·lacions estan molt bé, l'ambient és agradable i els horaris entre setmana són molt amplis. M'hi passo entre 5 i 7 hores diàries. L'única cosa que trobo a faltar és que no obrin el cap de setmana o, almenys, el dissabte. Per la resta estic molt contenta que la puguem utilitzar sense ser estudiants de la UPC o d'altres estudis reglats"*.

#### **Biblioteca de l'EPSEVG**

- Valoren positivament el confort i adequació de l'espai a més de l'atenció del personal i les comunicacions a través de les xarxes socials.
- Ampliar horaris d'obertura i més oferta en caps de setmana.
- Millorar instal·lacions: insonorització de les sales de treball en grup, il·luminació en determinats espais foscos de la biblioteca, cadires més ergonòmiques, més endolls.
- Ampliar terminis de préstec en llibres, portàtils i obrir les sales de treball en grup si no hi ha reserves.

### **Biblioteca de l'EEBE**

- Molt soroll, especialment en època d'exàmens. També hi ha comentaris en relació amb la millora de la insonorització de les sales de treball en grup.
- Millorar la climatització. Moltes queixes que es poden resumir en aquesta *"El gran problema de la biblioteca de la EEBE és el fred que hi fa..."*
- Més i millors ordinadors portàtils. Són insuficients i es penguen sovint, fet que implica que es perd la informació no guardada en un dispositiu extern.
- Més formació per buscar documents pel DiscoveryUPC.
- Més informació en relació amb el suport al TFE.
- Que tots els recursos estiguin en format digital accessible.
- Separar les zones de treball amb grup i les de silenci absolut.
- Carta informativa o sessió personalitzada d'acollida als nous doctorands.
- Poder conèixer l'ocupació de biblioteca i sales de treball en grup en temps real.
- La satisfacció per l'atenció del personal està ben valorada menys en els esforços pel manteniment del silenci en època d'exàmens.
- En general els serveis estan ben valorats.
- Caldria ajustar l'horari del tancament al de la finalització de les classes i ampliar horaris especialment en cap de setmana.

## 7. COMPARATIVA 2014/15 I 2018/19

A continuació, es detallen les diferències més significatives en els resultats obtinguts en les enquestes de satisfacció de les edicions 2014/2015 i 2018/2019.

No obstant això, cal tenir en compte que no sempre es pot fer una lectura exacta d'aquestes diferències ja que en la present edició de l'enquesta s'ha considerat necessari modificar algunes preguntes:

### 7.1. PARTICIPACIÓ

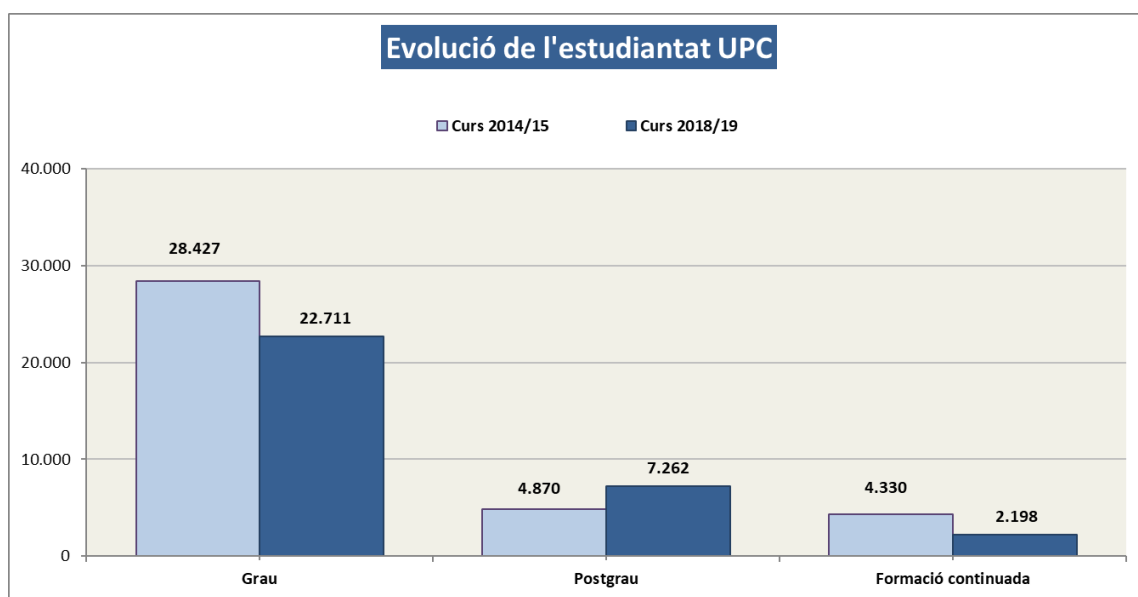
#### 7.1.1. Població objecte d'estudi

Estudiantat grau	Curs 2014/15	Curs 2018/19
Estudiantat grau UPC	20.351	20.790
Estudiantat 1r i 2n cicle UPC	5.917	--
Estudiantat centres adscrits	1.990	1.921
<b>TOTAL GRAU</b>	<b>28.258</b>	<b>22.711</b>

Estudiantat postgrau	Curs 2014/15	Curs 2018/19
Estudiantat màsters UPC	2.423	4.641
Estudiantat màsters centres adscrits	--	628
Estudiantat doctorat	2.447	1.993
<b>TOTAL POSTGRAU</b>	<b>4.870</b>	<b>7.262</b>

Estudiantat de formació continuada	Curs 2014/15	Curs 2018/19
Estudiantat de formació permanent	2.198	3.080
<b>TOTAL FORMACIÓ CONTINUADA</b>	<b>2.198</b>	<b>3.080</b>

<b>TOTAL UPC</b>	<b>35.326</b>	<b>33.053</b>
------------------	---------------	---------------

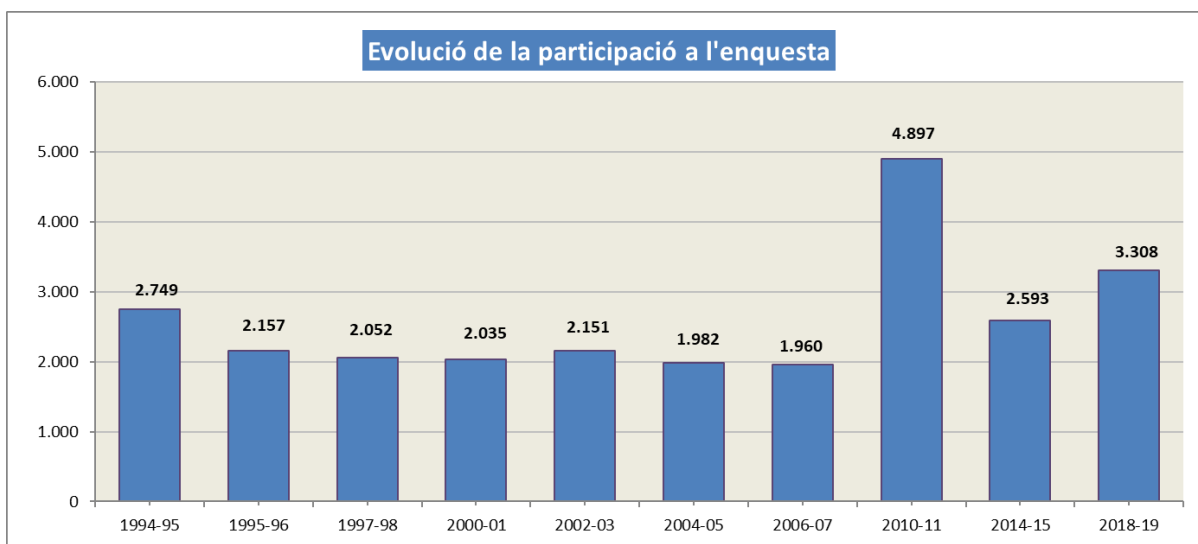


✓ La població objecte d'estudi ha disminuït en relació amb l'edició anterior.

### 7.1.2. Participació total

	Curs 2014/15	Curs 2018/19
<b>TOTAL ENQUESTATS</b>	<b>2.593</b>	<b>3.308</b>

- ✓ La participació de **3.308** estudiants suposa un augment del **27,6%** respecte a la de l'edició anterior.
- ✓ La participació en l'actual edició és la segona més alta de totes les edicions de l'enquesta, només per darrere de l'edició 2010/11<sup>6</sup>.

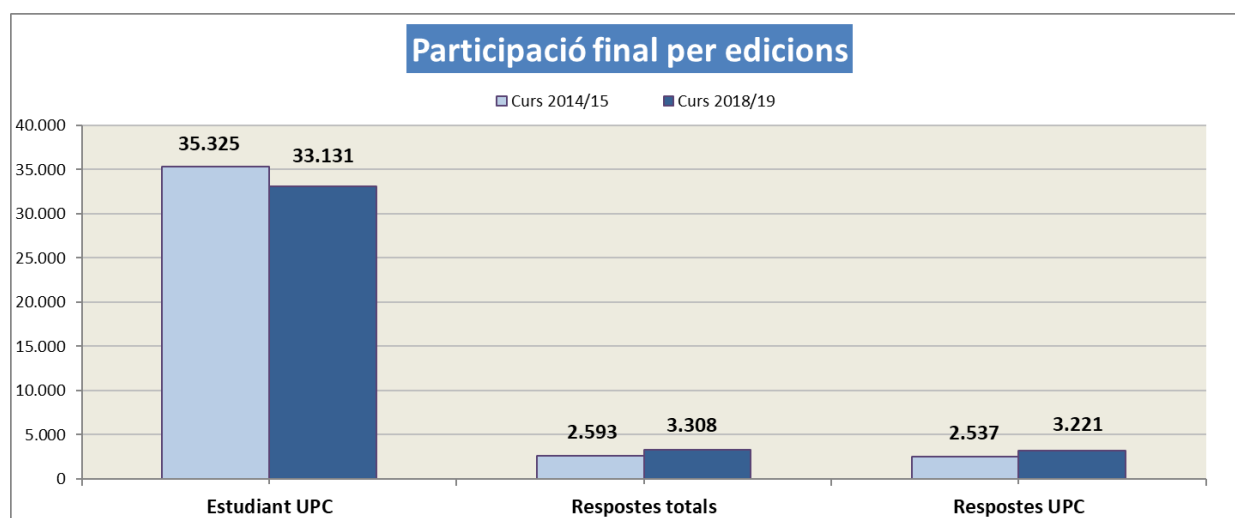


Segons la vinculació de l'estudiantat a la UPC, la participació ha estat la següent:

	Curs 2014/15		Curs 2018/19		+/-
	Respostes	%	Respostes	%	
Estudiants de la UPC	<b>2.537</b>	<b>97,8%</b>	<b>3.221</b>	<b>97,37%</b>	<b>0,81%</b>
Estudiants externs	<b>56</b>	<b>2,2%</b>	<b>87</b>	<b>2,63%</b>	<b>-22,9%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2.593</b>	<b>100%</b>	<b>3.308</b>	<b>100%</b>	

- ✓ El percentatge de participació dels estudiants de la UPC ha augmentat en un **0,81%** sobre el total de respostes rebudes respecte a l'edició anterior.
- ✓ Malgrat la disminució del nombre d'usuaris potencials en relació amb l'anterior edició, ha augmentat la participació i el nombre de respostes UPC sobre el total.

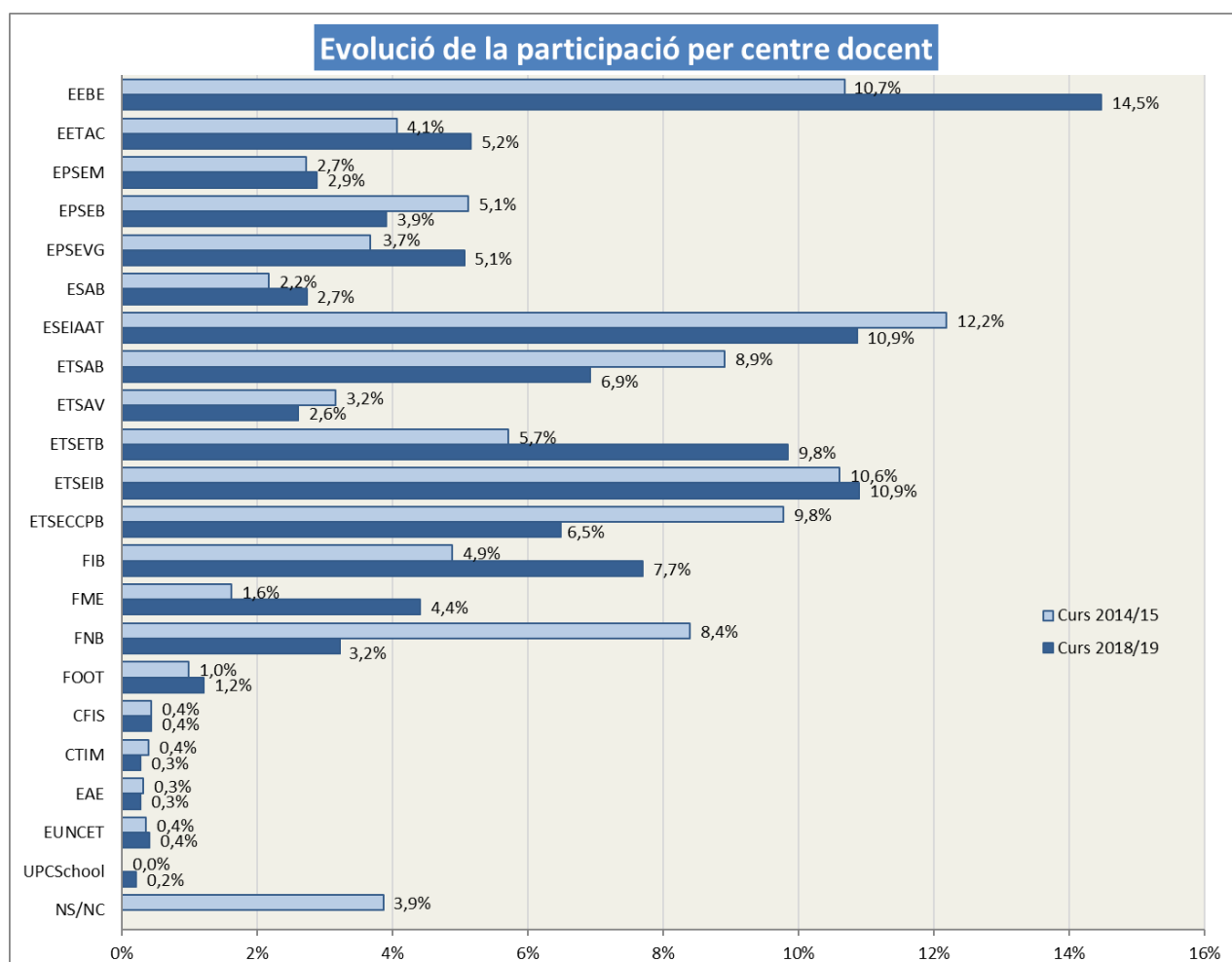
<sup>6</sup> En l'edició 2010/11 es va sortejar un IPOD nano entre els participants, fet que va beneficiar notablement la participació.



Evolució de la participació per centre docent:

	Curs 2014/15		Curs 2018/19	
	Respostes	%	Respostes	%
EEBE	271	10,7%	466	14,5%
EETAC	103	4,1%	166	5,2%
EPSEM	69	2,7%	93	2,9%
EPSEB	130	5,1%	126	3,9%
EPSEVG	93	3,7%	163	5,1%
ESAB	55	2,2%	88	2,7%
ESEIAAT <sup>7</sup>	309	12,2%	350	10,9%
ETSAB	226	8,9%	223	6,9%
ETSAV	80	3,2%	84	2,6%
ETSETB	145	5,7%	317	9,8%
ETSEIB	269	10,6%	351	10,9%
ETSECCPB	248	9,8%	209	6,5%
FIB	124	4,9%	248	7,7%
FME	41	1,6%	142	4,4%
FNB	213	8,4%	104	3,2%
FOOT	25	1,0%	39	1,2%
CFIS	11	0,4%	14	0,4%
CTIM	10	0,4%	9	0,3%
EAE	8	0,3%	9	0,3%
EUNCET	9	0,4%	13	0,4%
UPCSchool	0	0,0%	7	0,2%
NS/NC	98	3,9%	--	--
<b>TOTAL</b>	<b>2.537</b>	<b>100%</b>	<b>3.221</b>	<b>100%</b>

<sup>7</sup> A l'edició 2014/15, els estudiants de l'ESEIAAT formaven part de dos centres diferents: ETSEIAT i EET.

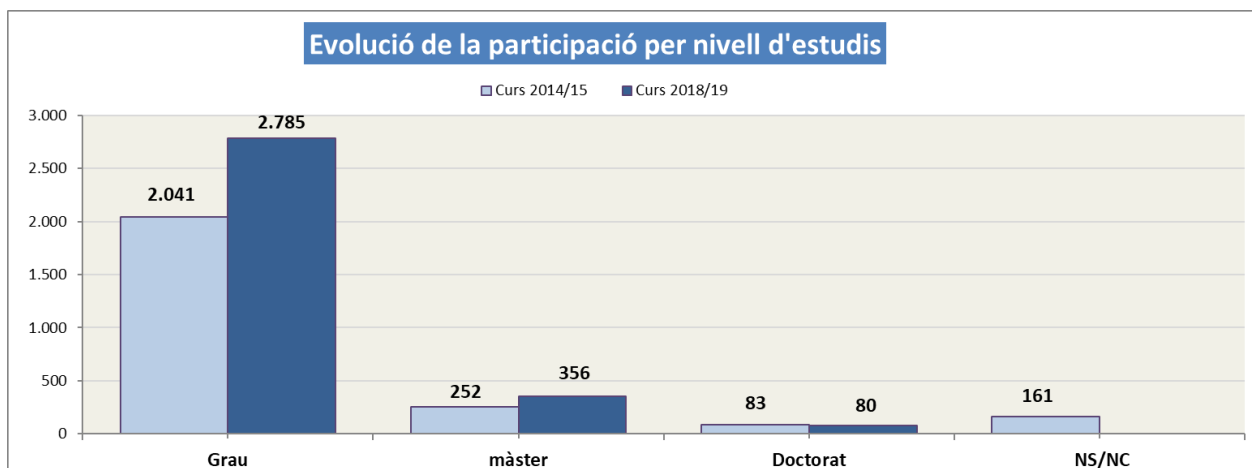


- ✓ La participació ha augmentat notablement a l'ETSETB i a l'EEBE i més lleugerament en altres centres, especialment entre els estudiants de la FIB i l'FME.
- ✓ En alguns centres participació ha disminuït, especialment l'FNB (-109 respostes).

### 7.1.3. Participació dels estudiants UPC segons el nivell d'estudis

	Curs 2014/15		Curs 2018/19	
	Respostes	%	Respostes	%
Grau	2.041	80,4%	2.785	86,5%
Màsters universitaris	252	9,9%	356	11,1%
Doctorat	83	3,3%	80	2,5%
NS/NC	161	6,3%	--	--
<b>TOTAL</b>	<b>4.730</b>	<b>100%</b>	<b>3.221</b>	<b>100%</b>





- ✓ La participació dels estudiants de grau i de màster ha augmentat respecte al total de respostes rebudes. En canvi, la participació dels estudiants de doctorat ha disminuït respecte a l'edició anterior.

## 7.2. UTILITZACIÓ DE LA BIBLIOTECA I DEL WEB

A diferència de l'edició anterior, on es demanava en una mateixa pregunta si l'estudiant utilitzava la biblioteca i/o el web, en aquesta edició la pregunta s'ha formulat de manera diferent per obtenir dades més exactes de l'ús de la biblioteca i del web. En conseqüència, no tots els resultats són comparables amb els obtinguts en l'edició anterior. No obstant això, de l'anàlisi de les respostes es veu el següent:

	Curs 2014/15		Curs 2018/19	
	Respostes	%	Respostes	%
Utilitzen la biblioteca i/o el web	2.086	80,4%	3.166	95,7%
No l'utilitzen	507	19,6%	142	4,3%
<b>TOTAL</b>	<b>4.730</b>	<b>100%</b>	<b>3.308</b>	<b>100%</b>

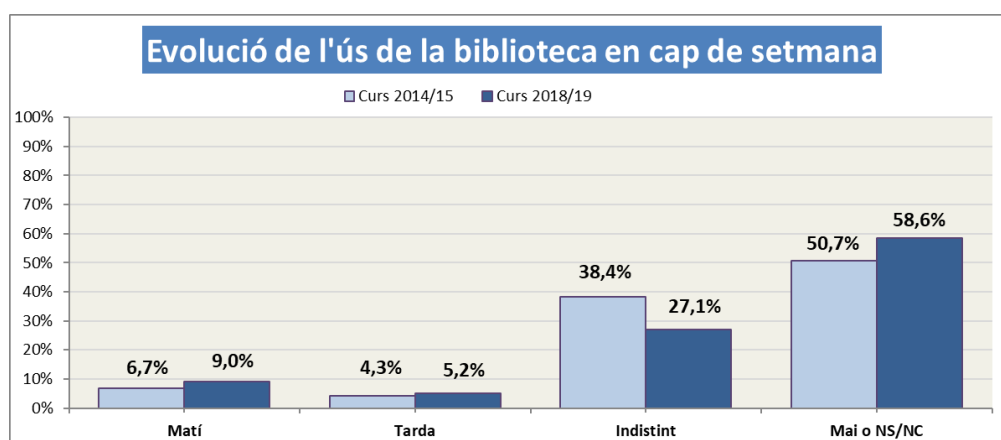
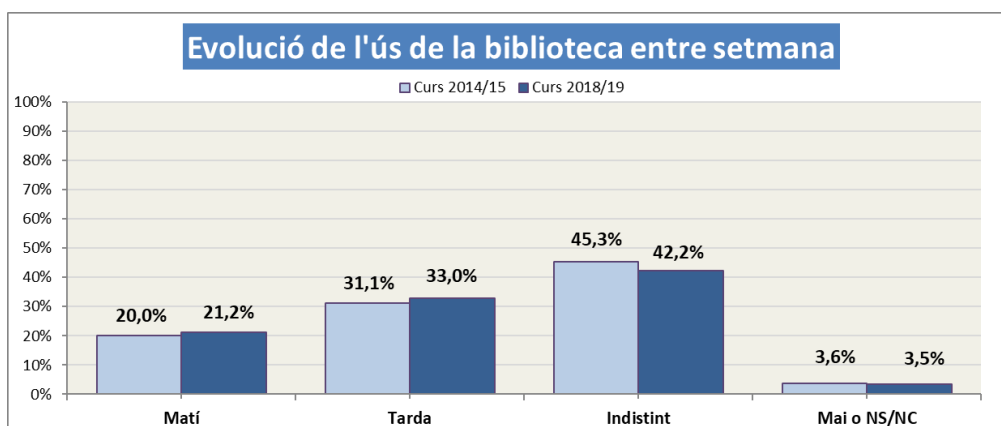
- ✓ El percentatge d'enquestats que utilitza la biblioteca i/o consulta el web ha augmentat en un **15,3%**, al passar d'un 80,4% al 95,7% d'aquesta edició. Pot haver-hi influït la reformulació de la pregunta.

### 7.2.1. Horari de visita habitual

Pel que fa l'horari de visita a la biblioteca, on també s'han fet canvis en la redacció de la pregunta, la comparativa ens mostra que:

	Curs 2014/15				Curs 2018/19						Variació		
	ENTRE SETMANA		CAP DE SETMANA		ENTRE SETMANA		CAP DE SETMANA		EN EXÀMENS		Entre setmana	Cap de setmana	En exàmens
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%			
Matí	418	20,0%	139	6,7%	653	21,2%	278	9,0%	360	11,7%	1,20%	2,30%	---
Tarda	648	31,1%	89	4,3%	1.017	33,0%	160	5,2%	366	11,9%	1,90%	0,90%	---
Indistint	944	45,3%	801	38,4%	1.300	42,2%	835	27,1%	2.105	68,4%	-3,10%	-11,30%	---
NS/NC	76	3,6%	1.057	50,7%	--	--	--	--	--	--	---	---	---
Mai	--	--	--	--	108	3,5%	1.805	58,6%	247	8,0%	---	---	---
<b>TOTAL</b>	<b>2.086</b>	<b>100%</b>	<b>2.086</b>	<b>100%</b>	<b>3.078</b>	<b>100%</b>	<b>3.078</b>	<b>100%</b>	<b>3.078</b>	<b>100%</b>			

\*L'edició 2018/19 ofereix l'opció "mai" i no es dona l'opció de deixar la pregunta sense resposta. També es demana sobre un nou període "En exàmens".

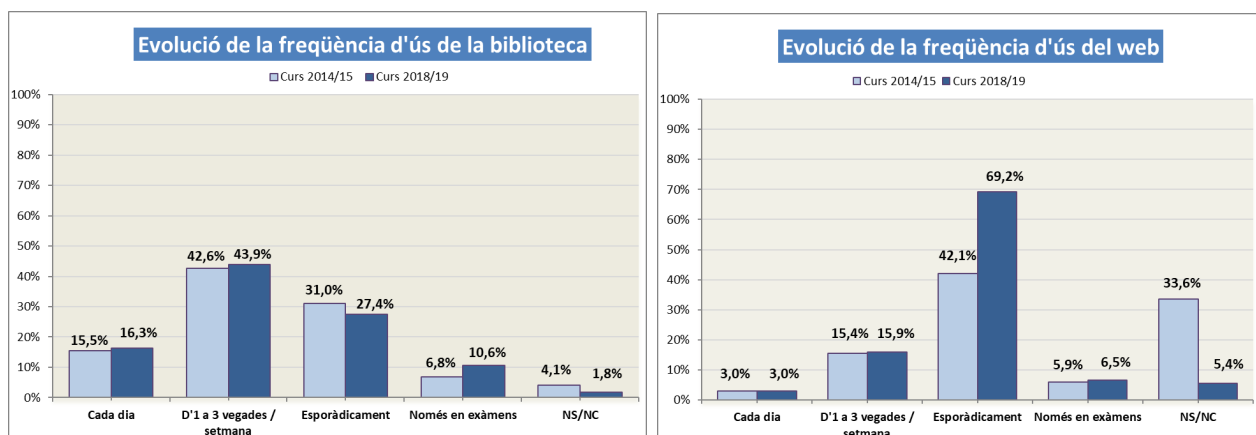


- ✓ L'horari indistint de matí o tarda en qualsevol dels dos períodes és manté com l'opció preferent dels enquestats. A més distància, l'horari de matí es manté sobre el de tarda entre setmana mentre que en cap de setmana i festiu prefereixen la tarda al matí.
- ✓ Entre setmana hi ha poques variacions, amb un lleuger descens dels que van a la biblioteca indistintament al matí o a la tarda (-3,10%) i petits augments dels que prefereixen la tarda (+1,9%) i el matí (+1,2%).
- ✓ En cap de setmana i festiu, la variació és més gran, especialment en el descens dels que van a la biblioteca indistintament en matí o tarda (-11,30%) i l'augment dels que prefereixen el matí (+2,3%)

## 7.2.2. Freqüència de visita

	Curs 2014/15				Curs 2018/19				Variació	
	BIBLIOTECA		WEB		BIBLIOTECA		WEB			
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	BIBLIOTECA	WEB
Cada dia	324	15,5%	62	3,0%	501	16.3%	61	3,0%	0,8%	0,0%
1 a 3 cops per setmana	888	42,6%	322	15,4%	1.352	43,9%	326	15,9%	1,3%	-0,5%
Esporàdic	647	31,0%	879	42,1%	843	27,4%	1.420	69,2%	-3,6%	27,7%
Només en exàmens	142	6,8%	123	5,9%	326	10,6%	133	6,5%	3,8%	0,6%
NS/NC	85	4,1%	700	33,6%	56	1,8%	111	5,4%	-2,3%	-28,2%
TOTAL	2.086	100%	2.086	100%	3.078	100%	2.051	100%		

Cal tenir en compte que a l'edició 2014/15 tots els enquestats que sí utilitzaven la biblioteca i/o el web havien d'indicar la freqüència d'ús, tant de la biblioteca com del web. En canvi, a l'edició 2018/19, aquesta pregunta només la responen els estudiants que sí van a la biblioteca i sí consulten el web respectivament. Per tant, el nombre de respostes és diferent en els dos supòsits.

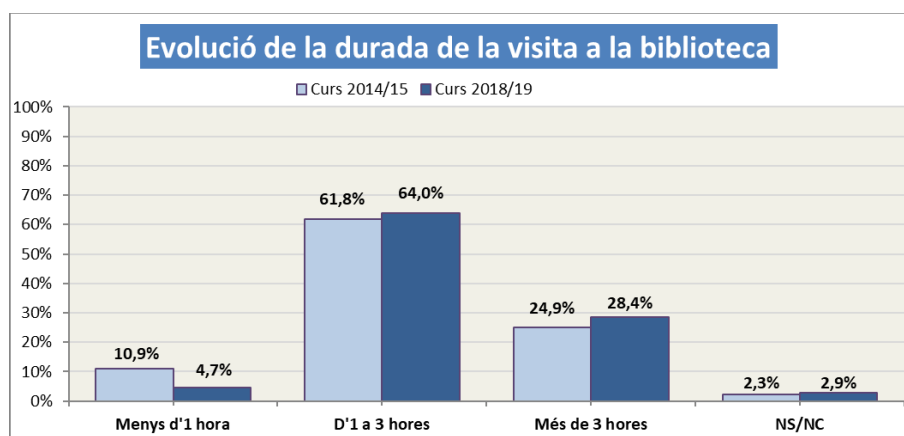


- ✓ No hi ha grans variacions en la freqüència de visita a la biblioteca. El nombre de visitants assidus (cada dia o d'1 a 3 cops a la setmana) augmenta en un **2,1%** en relació amb l'edició anterior; la variació més gran és amb els estudiants que només van a la biblioteca en època d'exàmens (**+3,8%**), mentre que el percentatge de visitants esporàdics es redueix en un **-3,6%**.
- ✓ El percentatge de visitants habituals del web es manté (**+0,5%**). L'augment més notable està en el percentatge de visitants esporàdics (**+27,7%**) en detriment dels enquestats que no responen la pregunta.

### 7.2.3. Durada de la visita

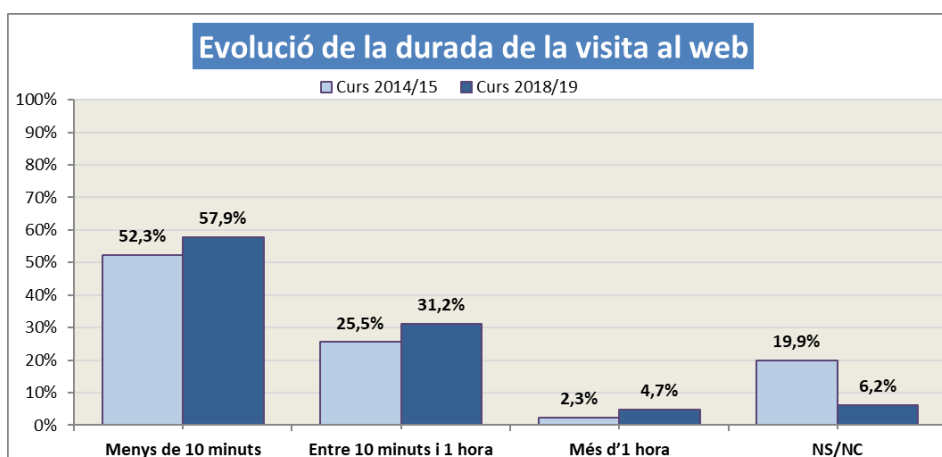
A la biblioteca:

	Curs 2014/15		Curs 2018/19		Variació
	Respostes	%	Respostes	%	
Menys d'1 hora	228	10,9%	144	4,7%	-6,2%
D'1 a 3 hores	1.290	61,8%	1.969	64,0%	2,2%
Més de tres hores	519	24,9%	875	28,4%	3,5%
NS/NC	49	2,3%	90	2,9%	0,6%
<b>TOTAL</b>	<b>2.086</b>	<b>100%</b>	<b>3.078</b>	<b>100%</b>	



Al web:

	Curs 2014/15		Curs 2018/19		Variació
	Respostes	%	Respostes	%	
Menys de 10 minuts	1.090	<b>52,3%</b>	1.187	<b>57,9%</b>	<b>5,6%</b>
Entre 10 minuts i 1 hora	532	<b>25,5%</b>	639	<b>31,2%</b>	<b>5,7%</b>
Més d'1 hora	49	<b>2,3%</b>	97	<b>24,7%</b>	<b>2,4%</b>
NS/NC	415	<b>19,9%</b>	128	<b>6,2%</b>	<b>-13,7%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2.086</b>	<b>100%</b>	<b>2.051</b>	<b>100%</b>	



- ✓ La durada de la visita a la biblioteca no presenta canvis de tendència notables respecte a l'edició anterior. Les variacions més significatives són disminució dels que estan menys d'1 hora (-6,2%) en benefici d'estades més llargues.
- ✓ La durada de la consulta al web augmenta en totes les franges en detriment del percentatge d'enquestats que no sap o no contesta. El motiu pot ser que en aquesta edició, a diferència de l'edició anterior, només responen aquesta pregunta els que sí consulten el web.

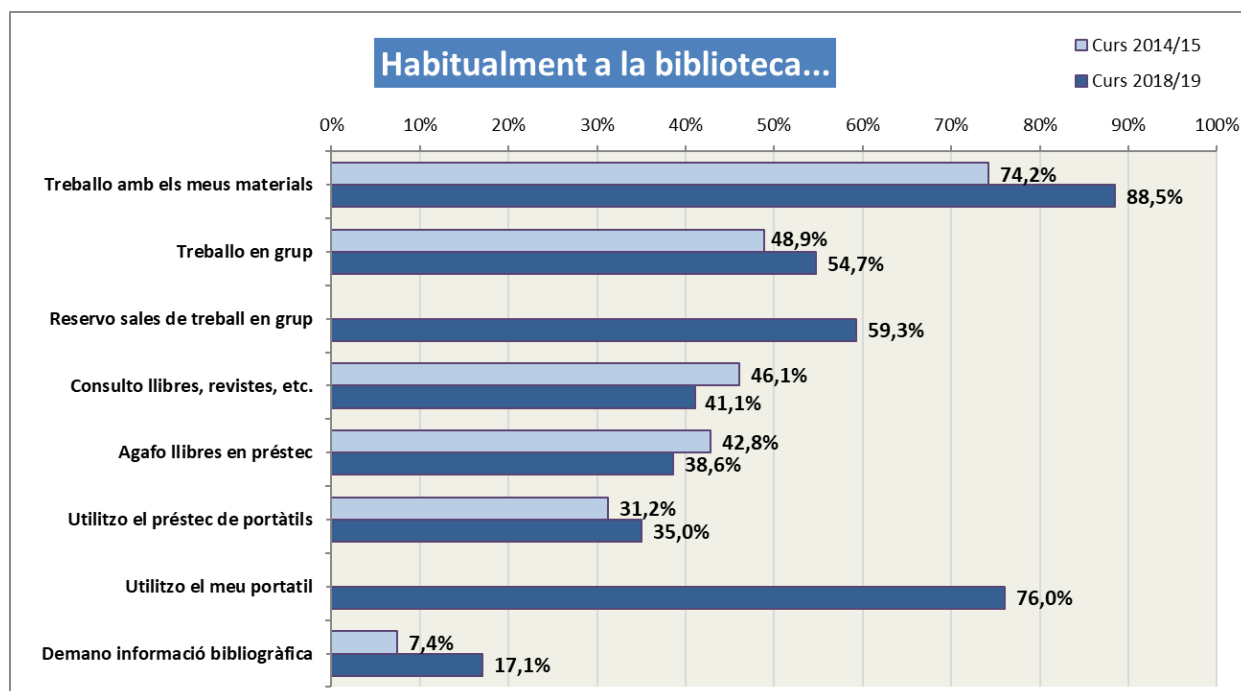
#### 7.2.4. Activitat que l'usuari fa habitualment a la biblioteca i al web

##### Activitat habitual a la biblioteca

Es compara el percentatge d'enquestats que diu que fa cada una de les activitats enfront del percentatge dels que diu que no ho fa.

	Curs 2014/15		Curs 2018/19		Variació
	Respostes	%	Respostes	%	
Treball amb els meus materials	1.547	<b>74,2%</b>	2.724	<b>88,5%</b>	14,3%
Treball en grup	1.020	<b>48,9%</b>	1.685	<b>54,7%</b>	5,8%
Reservo sales de treball en grup	--	--	1.825	<b>59,3%</b>	--
Consulto llibres, revistes, etc.	961	<b>46,1%</b>	1.265	<b>41,1%</b>	-5,0%
Agafó llibres en préstec	893	<b>42,8%</b>	1.187	<b>38,6%</b>	-4,3%
Utilitzo el servei de préstec de portàtils	651	<b>31,2%</b>	1.077	<b>35,0%</b>	3,8%
Utilitzo el meu portàtil	--	--	2.341	<b>76,0%</b>	--
Demano informació bibliogràfica	155	<b>7,4%</b>	526	<b>17,1%</b>	9,7%

\* Els totals de la taula no coincideixen amb el total d'enquestats perquè la pregunta era multiresposta

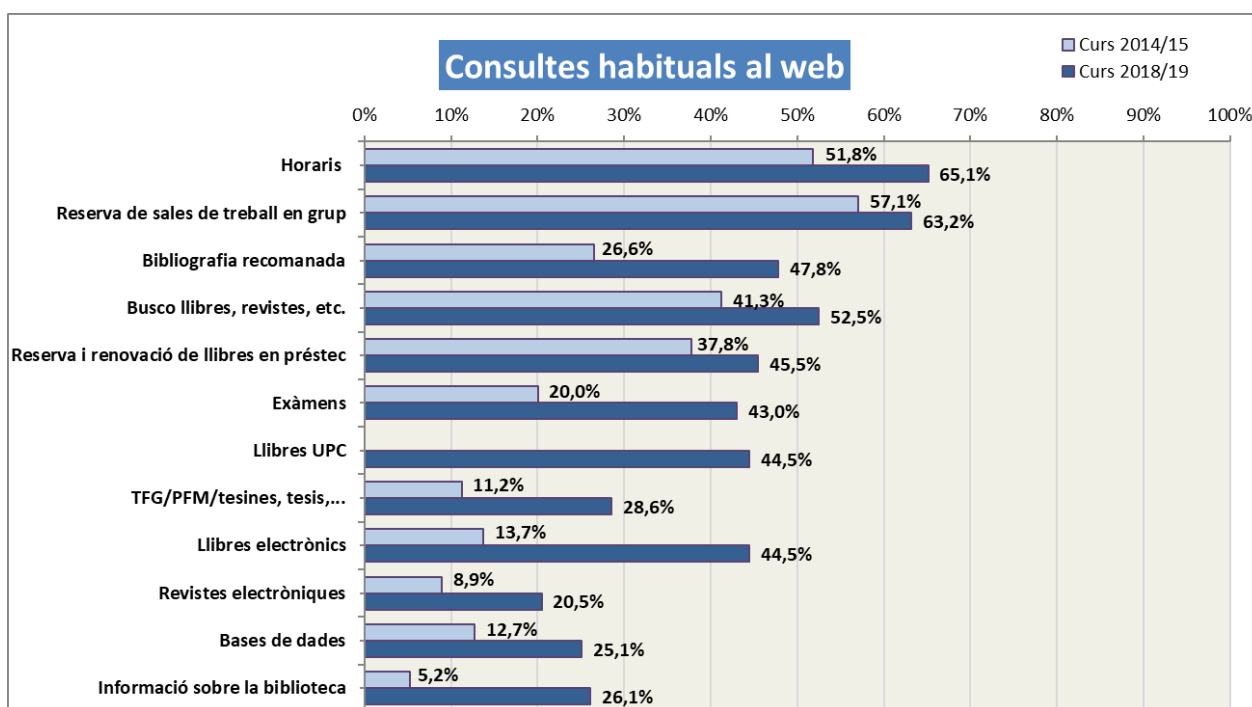


- ✓ Treballar amb material propi segueix essent l'opció més habitual entre els enquestats que van a la biblioteca. La diferència entre el percentatge dels que treballen amb material propi i els que no ho fan també és la que més augmenta (+ 14,3%).
- ✓ El percentatge d'estudiants que treballa en grup supera el 50% dels enquestats, amb un augment del 5,8% respecte l'edició anterior.
- ✓ En la resta de casos, tot i que es mantenen per sota el 50% d'usuaris, augmenta el percentatge d'usuaris que fan cadascuna de les activitats, excepte la consulta i el préstec de llibres, on augmenta el percentatge d'usuaris que no consulta llibres o revistes ni agafa llibres en préstec.

### Consulta habitual al web

	Curs 2014/15		Curs 2018/19		Variació
	Respostes	%	Respostes	%	
Horaris de la biblioteca	1.080	51,8%	1.336	65,1%	13,4%
Reserva de sales de treball en grup	1.191	57,1%	1.296	63,2%	6,1%
Bibliografia recomanada a les assignatures	554	26,6%	981	47,8%	21,3%
Busco llibres, revistes, etc. al DiscoveryUPC o al Catàleg	861	41,3%	1.077	52,5%	11,2%
Reserva i renovació de documents ("El meu compte")	789	37,8%	933	45,5%	7,7%
Exàmens	418	20,0%	882	43,0%	23,0%
Llibres UPC	--	--	912	44,5%	--
TFG/PFM/tesines, tesis,...	234	11,2%	586	28,6%	17,4%
Llibres electrònics	286	13,7%	912	44,5%	30,8%
Revistes electròniques	185	8,9%	420	20,5%	11,6%
Bases de dades	265	12,7%	515	25,1%	12,4%
Informació sobre la biblioteca (adreça, novetats, etc.)	109	5,2%	535	26,1%	20,9%

\* Els totals de la taula no coincideixen amb el total d'enquestats perquè la pregunta era multiresposta



- ✓ La consulta dels horaris (**65,1%**) i la reserva de sales de treball en grup (**63,2%**) continuen essent les activitats més habituals dels enquestats.
- ✓ En tots els casos, augmenta el percentatge d'enquestats que fa aquella acció en relació amb els que no ho fan. La consulta de llibres electrònics és l'activitat que augmenta més en relació amb l'anterior edició.

### 7.2.5. La no visita

No és possible comparar les respostes dels enquestats per no utilitzar la biblioteca i/o el web perquè ha canviat la formulació de la pregunta. No obstant això:

- ✓ El percentatge d'enquestats que no utilitza la biblioteca i/o el web passa del **19,6%** (507 respostes) al **4,3%** (142 respostes).
- ✓ Trobar la informació disponible a internet passa del **40,6%** al **23,5%**. També disminueixen els percentatges d'usuaris que indiquen que l'horari no s'adequa a les seves necessitats (**-7%**), que hi ha massa soroll (**-3,8%**) i que no pot treballar en grup (**-1,3%**).
- ✓ Pel que fa al web, a l'edició 2014/15 no es demanaven els motius específics per no consultar-lo.

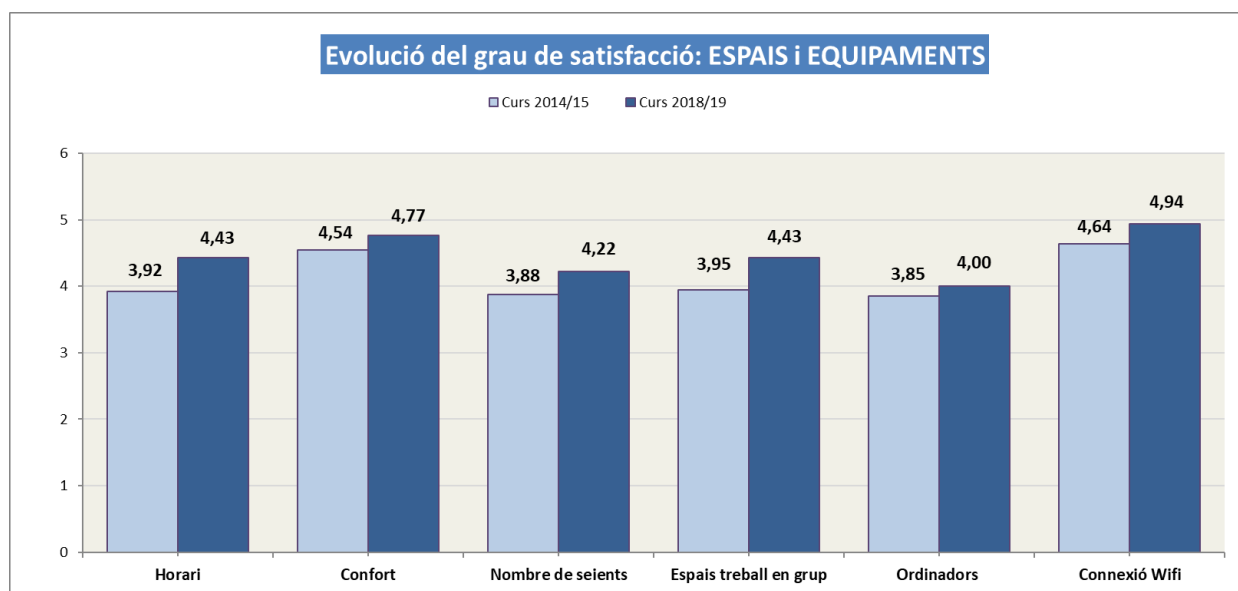
## 7.3. GRAU D'ÚS I SATISFACCIÓ

### 7.3.1. Espais i equipaments

La comparació de les mitjanes de satisfacció obtingudes mostra que han augmentat en tots els àmbits objecte de l'enquesta:

	Edició 2014/15	Edició 2018/19
Horari	3,92	4,43
Confort	4,54	4,77
Nivell de silenci	3,99	--
Seients	3,88	4,22
Espais per al treball en grup	3,95	4,43
Ordinadors	3,85	4,00
Endolls	--	4,39
Connexió Wifi	4,64	4,94
<b>MITJANA SATISFACCIÓ GLOBAL</b>	<b>4,11</b>	<b>4,45</b>

*\*En l'edició 2018/19 s'han eliminat les qüestions sobre el nivell de silenci (inclosa dins el confort) i s'ha introduït una nova pregunta sobre els endolls, degut al gran volum de comentaris que hi va haver al respecte en l'edició 2014/15. Només es comparen les preguntes comunes i la valoració global.*



- ✓ La comparativa de les mitjanes de satisfacció obtingudes assenyalen un augment en tots els àmbits.
- ✓ Els augments més significatius són en relació als horaris i als espais de treball en grup.
- ✓ La satisfacció global en relació amb els espais i equipaments augmenta de **4,11 a 4,45**.

Pel que fa a l'ús, la comparació dels percentatges obtinguts mostra que han augmentat en tots els àmbits objecte de l'enquesta:

	Edició 2014/15	Edició 2018/19
Horari	77,4%	92,3%
Confort	77,6%	95,8%
Seients	76,9%	95,5%
Espais per al treball en grup	71,1%	85,1%
Ordinadors	63,9%	66,9%
Endolls	--	89,6%
Connexió Wifi	75,5%	93,8%

Cal tenir en compte que a l'edició 2014/15, valoraven els espais i els equipaments tots els usuaris que havien respost que utilitzaven la biblioteca i/o el web. En l'edició 2018/19, només han respost aquells que havien indicat que si van a la biblioteca.

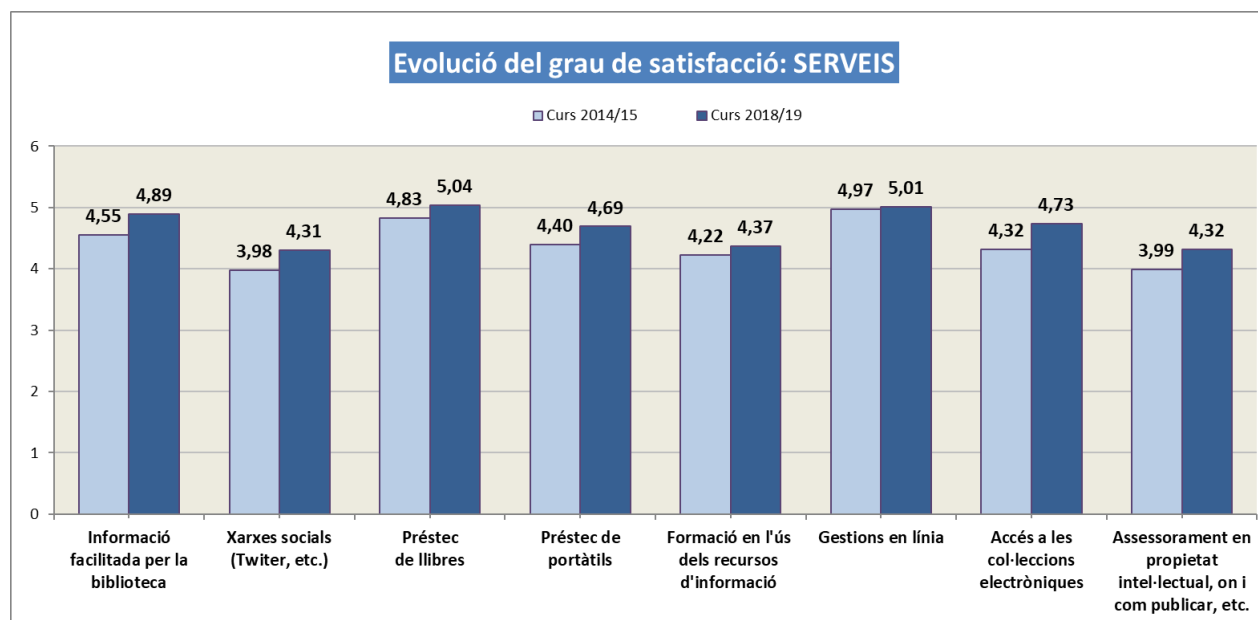
### 7.3.2. Serveis

La comparació de les mitjanes de satisfacció obtingudes mostra que han augmentat en tots els àmbits objecte de l'enquesta:

	Edició 2014/15	Edició 2018/19
Informació facilitada per la biblioteca	4,55	4,89
Xarxes socials	3,98	4,31
Préstec de documents	4,83	5,04
Préstec de portàtils	4,40	4,69
Préstec d'equipaments	--	4,81
Formació en l'ús dels recursos d'informació	4,22	4,37
Gestions en línia: reserves, renovacions, ...	4,97	5,01
Accés a les col·leccions electròniques	4,32	4,73
Assessorament en propietat intel·lectual, on i com publicar, ...	3,99	4,32
Suport a l'elaboració del TFG/TFM/tesis	4,17	4,35
<b>MITJANA SATISFACCIÓ GLOBAL</b>	<b>4,38</b>	<b>4,65</b>

Els següents subapartats no han estat inclosos en l'anàlisi perquè s'han afegit en aquest edició i no tenen correspondència a la darrera edició de l'enquesta:

- Préstec d'equipaments: lectors de llibres electrònics, memòries USB, calculadores,...



- ✓ La comparativa de les mitjanes de satisfacció obtingudes assenyalen un augment en tots els àmbits.
- ✓ Els augments més significatius s'han donat en l'accés a les col·leccions electròniques i en les xarxes socials.
- ✓ La mitjana de satisfacció global dels usuaris en relació als serveis també ha augmentat (de **4,38** a **4,65**)



Pel que fa a l'ús, la comparació dels percentatges obtingudes en les dues edicions ens mostra el següent:

	Edició 2014/15	Edició 2018/19
Informació facilitada per la biblioteca	61,4%	69,6%
Xarxes socials	28,2%	39,2%
Préstec de documents	59,1%	57,4%
Préstec de portàtils	47,9%	50,0%
Préstec d'equipaments	--	34,8%
Formació en l'ús dels recursos d'informació	37,7%	33,9%
Gestions en línia: reserves, renovacions, ...	60,2%	69,6%
Accés a les col·leccions electròniques	38,6%	36,4%
Assessorament en propietat intel·lectual, on i com publicar, ...	19,0%	21,5%
Suport a l'elaboració del TFG/TFM/tesis	15,9%	17,0%

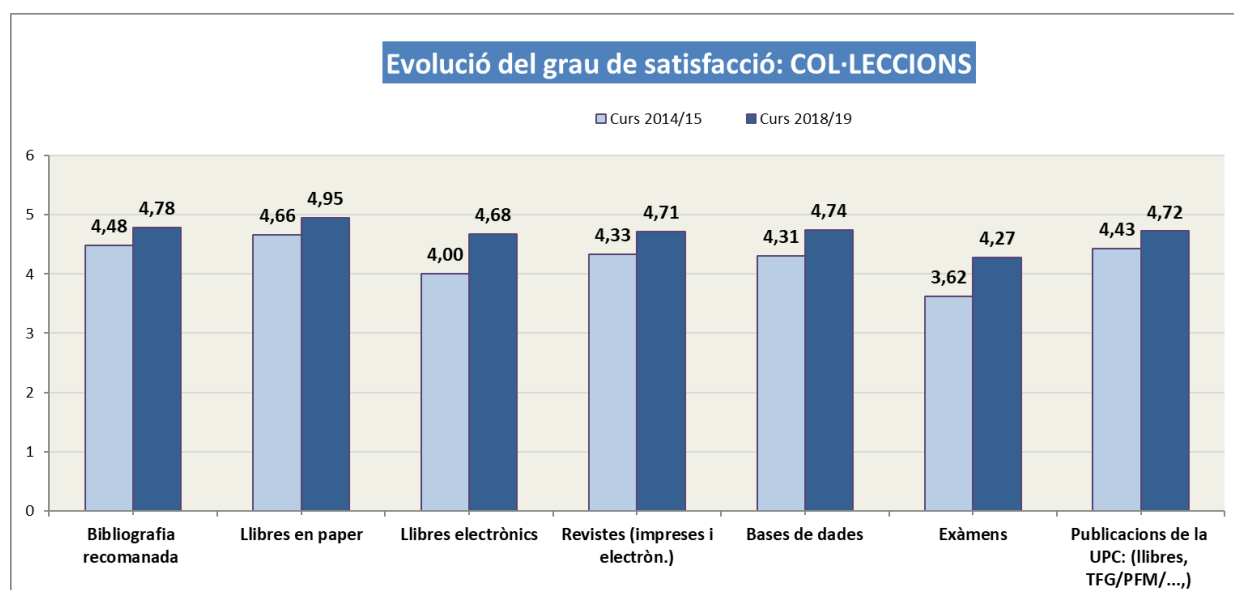
- ✓ Tots els serveis han augmentat el percentatge d'ús amb excepció del préstec de documents, la formació en l'ús dels recursos d'informació i l'accés a les col·leccions electròniques.
- ✓ En relació a l'accés a les col·leccions electròniques, en l'edició 2014/15 es demanava específicament per l'accés des de fora dels campus. Actualment, el sistema d'accés és el mateix dins i fora del campus.

### 7.3.3. Col·leccions

La comparació de les mitjanes de satisfacció obtingudes mostra que han augmentat en tots els àmbits objecte de l'enquesta:

	Edició 2014/15	Edició 2018/19
Bibliografia recomanada	4,48	4,78
Llibres en paper	4,66	4,95
Llibres UPC	--	4,84
Llibres electrònics	4,00	4,68
Revistes (impreses i electròniques)	4,33	4,71
Bases de dades	4,31	4,74
Exàmens	3,62	4,28
Publicacions de la UPC: (llibres, TFG/PFM/...,)	4,43	4,73
<b>MITJANA SATISFACCIÓ GLOBAL</b>	<b>4,26</b>	<b>4,71</b>

- ✓ La comparativa de les mitjanes de satisfacció obtingudes assenyalen un augment en tots els àmbits.
- ✓ Els augments més significatius es troben en els exàmens i els llibres electrònics.
- ✓ Cal destacar que el nombre de llibres electrònics ha augmentat substancialment entre les dues edicions de l'enquesta.
- ✓ Pel que fa als exàmens, la satisfacció segueix augmentant, tot i que és un dels aspectes que més queixes i suggeriments rep. Cal tenir en compte que a l'edició 2014/15 es demanava conjuntament per apunts i exàmens.
- ✓ La mitjana global de satisfacció en relació a les col·leccions també ha augmentat (de 4,26 a 4,71)



Pel que fa a l'ús de les diferents col·leccions:

	Edició 2014/15	Edició 2018/19
Bibliografia recomanada	52,2%	51,3%
Llibres en paper	57,7%	57,4%
Llibres UPC	--	44,2%
Llibres electrònics	31,0%	34,4%
Revistes (impreses i electròniques)	29,3%	27,0%
Bases de dades	27,2%	27,1%
Exàmens	35,1%	49,2%
Publicacions de la UPC: (llibres, TFG/PFM/...,)	29,9%	27,3%

- ✓ La comparativa dels percentatges mostra que l'ús de les col·leccions disminueix en tots els àmbits amb excepció dels llibres electrònics i els exàmens.

### 7.3.4. Satisfacció global

La comparació de les mitjanes de satisfacció obtingudes mostra que han augmentat en tots els àmbits objecte de l'enquesta:

	Edició 2014/15	Edició 2018/19
Cobertura necessitats informatives	4,48	4,83
El espais	4,33	4,80
Els equipaments		4,65
El web	4,46	4,69
L'atenció del personal	4,83	5,04
<b>Satisfacció global</b>	--	4,84

- ✓ La comparativa de les mitjanes de satisfacció obtingudes assenyalen un augment en tots els àmbits.
- ✓ On més ha augmentat és en la cobertura de les necessitats informatives.

- ✓ No es pot comparar la mitjana de satisfacció dels espais i equipaments perquè en l'edició del 2014/15 no estaven desglossats.
- ✓ La mitjana de satisfacció global ha augmentat significativament (de **4,53** a **4,81**), tendència que es manté edició darrera edició
- ✓ En l'edició 2018/19 s'ha demanat directament la valoració de la **satisfacció global**, que ha resultat ser de **4,84**, una qualificació molt positiva.



## 8. CONCLUSIONS

---

El conjunt de respostes facilitades per l'estudiantat en l'enquesta proporciona al Servei de Biblioteques, Documentació i Arxius de la UPC una valuosa informació sobre el grau de coneixement, ús i satisfacció dels serveis i recursos oferts als usuaris.

A partir de l'anàlisi de les dades obtingudes i de la comparativa amb les dades de l'edició anterior, les biblioteques poden establir nous procediments i línies de treball amb l'objectiu de resoldre les mancances detectades, millorar els serveis i recursos oferts, així com incrementar al màxim la difusió i explotació dels mateixos.

Es consideren especialment rellevants els aspectes que es detallen a continuació.

### Participació

- Si bé el nombre d'usuaris potencials han disminuït en relació a l'edició anterior, la participació global ha augmentat notablement (+27,6%). Entre els possibles motius d'aquest augment destaquem la facilitat de respondre d'enquesta des del campus virtual Atenea, les diferents accions de difusió que han dut a terme les biblioteques i la possibilitat d'optar a algun dels premis del sorteig de gorres i motxilles UPC entre els participants de l'enquesta.
- La participació assolida és la segona més alta de les diferents edicions de l'enquesta, amb 2.593 respostes; aquesta xifra només es va superar en l'edició 2010/11, on es va comptar amb el reclam del sorteig d'un IPOD nano entre els participants (en aquesta edició s'han sortejat gorres i motxilles UPC)
- Per tercera vegada, l'enquesta s'ha enviat per correu electrònic a tot l'estudiantat UPC, fet que permet recollir l'opinió dels usuaris habituals i també d'aquells que no utilitzen la biblioteca.
- Ha participat a l'enquesta el 9,7% dels estudiants de la UPC, amb un increment del 2,5% respecte l'edició anterior. El 97,4% del total de respostes rebudes són d'estudiants de la UPC.
- Per nivell d'estudis, en xifres absolutes, ha augmentat la participació dels estudiants de grau i de màster. En canvi, ha disminuït la dels estudiants de doctorat, potser pel fet que l'enquesta no s'ajusta tant a les seves necessitats i s'hagi distribuït únicament en català.
- Proporcionalment als estudiants matriculats per nivell, els estudiants que més han augmentat la seva participació són els de grau (+5,0%).
- La participació ha augmentat en la majoria de centres docents, en alguns casos notablement (EEBE, ETSETB o FIB). La participació ha disminuït respecte l'edició anterior en cinc centres i especialment a la FNB i l'ETSECCPB.
- Tot i ser molt poc significatiu, ha augmentat lleugerament la participació dels estudiants no UPC, que han passat de 56 a 87. Cal tenir en compte que els estudiants de la FUB (usuaris de la Biblioteca del Campus Universitari de Manresa) estan inclosos en aquest grup.

### Utilització de la biblioteca i del web

- Un 93% dels enquestats manifesta que va a la biblioteca. Els motius del 7% restant per no anar-hi són principalment que ja troben la informació que necessiten per internet o que no es senten còmodes a la biblioteca.

- El 62% dels enquestats manifesta que consulta el web de la biblioteca. El motiu principal dels que no l'utilitzen (38%) és que no ho necessiten, que ja troben la informació a internet o que prefereixen adreçar-se al personal de la biblioteca.
- El 95,7% dels enquestats va a la biblioteca i/o consulta el web.
- Més de la meitat dels enquestats (59,3%) va a la biblioteca i consulta el web.

#### **Horaris de visita**

- La majoria dels usuaris que van a la biblioteca ho fan indistintament en horari de matí i/o tarda en qualsevol període: de dilluns a divendres, en cap de setmana i en època d'exàmens. Entre setmana, hi ha una clara preferència per l'horari de tarda respecte de l'horari de matí.
- Un 58,6% no va mai a la biblioteca en cap de setmana i festiu. Cal tenir present però que no totes les biblioteques ofereixen aquest servei.
- La comparativa dels horaris de visita a la biblioteca respecte l'edició anterior mostra un lleuger increment dels usuaris que van a la biblioteca al matí o a la tarda (entre setmana i en cap de setmana), i una disminució dels que hi van indistintament al matí o a la tarda (de dilluns a diumenge).

#### **Freqüència de la visita**

- La freqüència de visita presencial més habitual continua essent d'un a tres cops a la setmana (43,9%), amb un lleuger increment respecte l'edició anterior. La segona opció preferida, la visita esporàdica, s'ha reduït lleugerament (-3,6%). Augmenta també el percentatge d'usuaris que visiten la biblioteca diàriament (+0,8%) i només en exàmens (+3,8%).
- És altament positiu que el 60,2% visita la biblioteca de forma habitual (cada dia o d'1 a 3 cops a la setmana), amb un augment del 2,1% respecte l'anterior edició. Hi pot influir la millora de les instal·lacions d'algunes biblioteques, amb més sales de treball en grup, tot i que l'augment de les informació electrònica i gestions en línia pot fer innecessària la visita diària a les seves instal·lacions.
- Pel que fa a la visita virtual, l'opció més freqüent és la visita esporàdica, que experimenta un notable augment en detriment dels enquestats que no responen la pregunta. La resta de percentatges es mantenen més o menys estables.

#### **Durada de la visita**

- Quant a la durada de la visita presencial, es constata de nou que els usuaris acostumen a estar a la biblioteca d'una a tres hores (64%) o més de tres hores (28,4%), i que ambdues tendències continuen augmentant.
- En canvi, la durada de la visita al web és de menys de 10 minuts pel 57,9% d'usuaris i entre 10 minuts i una hora pel 31,2%. Les dues tendències continuen també augmentant.

### **Activitat habitual a la biblioteca i al web**

- L'activitat majoritària a la biblioteca és el treball amb material propi, en grup (en sales de treball o altres espais) i utilitzant el portàtil propi. L'ús de les col·leccions suposa un 23,6% si es té en compte la consulta a sala, la demanda d'informació bibliogràfica i el préstec de documents.
- Més del 90% dels enquestats venen a la biblioteca a treballar amb el seu propi material.
- Per primera vegada s'ha demanat si els estudiants treballen amb el seu propi portàtil. Es constata que el nombre d'estudiants que ho fa és molt elevat (79,9%).
- Al web, l'activitat més habitual és consultar els horaris de les biblioteques, reservar sales de treball en grup i cercar informació bibliogràfica al Catàleg o al DiscoveryUPC.
- Entre les col·leccions més consultades hi ha la bibliografia recomanada a les assignatures, els llibres editats per la UPC, els llibres electrònics comercials i els exàmens. Precisament en relació als exàmens, cal destacar que no es disposa d'exàmens de tots els centres i que és una de les demandes habituals dels estudiants.
- En la comparativa amb l'edició anterior, es veu que tots els percentatges augmenten, amb excepció de la consulta de llibres i revistes i el préstec de llibres. Pel que fa a l'activitat al web, també augmenten tots els percentatges d'ús, alguns de forma notable.

### **Grau d'ús i de satisfacció**

- El grau de satisfacció assolit en els quatre àmbits inclosos a l'enquesta és elevat, amb una satisfacció global molt notable de 4,84 (en una escala de l'1 al 6).
- Es considera que el grau de satisfacció amb els espais i equipaments és alt atesa la mitjana global obtinguda (4,45 en una escala de l'1 al 6).
- Els més ben valorats són la connexió wifi (4,94) i el nivell de confort de les biblioteques (4,77). Pel que fa a la wifi, cal destacar les millores que s'han dut a terme entre les dues darreres edicions de l'enquesta. També s'han fet diverses actuacions per millorar el confort, i tot i obtenir una nota elevada, cal tenir en compte que no totes les biblioteques disposen d'instal·lacions en les mateixes condicions.
- Els ordinadors de la biblioteca, ja siguin portàtils o de sobretaula, continuen obtenint la mitjana de satisfacció més baixa dels espais i equipaments enquestats. Els principals suggeriments de millora es centren tant en el nombre com en la qualitat.
- En les preguntes obertes, els espais i equipaments de les biblioteques són objecte del 71,7% de les propostes de millora per part dels usuaris, una part important de les quals parlen dels horaris i dels espais (capacitat en època d'exàmens, necessitat d'espais de treball en grup, etc.).
- Tot ser objecte de moltes propostes de millora, l'horari d'obertura de les biblioteques augmenta notablement la seva valoració final, amb una mitjana de 4,43. Cal destacar que, després de la reducció del servei imposada per la crisi a partir de l'any 2011, en els darrers anys s'han ampliat els horaris d'obertura, especialment en època d'exàmens. També cal tenir present que aquesta enquesta s'ha fet just abans de l'ampliació horària dels exàmens parcials i finals de maig i juny de 2019. Les principals demandes dels estudiants en aquest sentit continuen essent l'ampliació dels horaris, tant entre setmana com en cap de setmana així com revisar les hores d'obertura i tancament en períodes de màxima afluència. En canvi, es redueix el nombre d'usuaris que diuen no utilitzar la biblioteca per problemes d'horari.

- El grau de satisfacció relacionat amb els serveis també ha estat força elevat, amb una mitjana global del 4,65 en una escala de l'1 al 6. Tots els serveis valorats han obtingut una mitjana superior a 4,3.
- El grau de satisfacció més alt l'obté el préstec de llibres (5,04) i continua augmentant la valoració de les gestions en línia (5,01). En tots dos casos, ha augmentat la mitjana de satisfacció si bé en el cas del préstec de documents en disminueix l'ús.
- Tot i ser ben valorats, els serveis menys utilitzats pels enquestats són el suport a l'elaboració de treballs acadèmics i l'assessorament en propietat intel·lectual. Els més utilitzats són la informació facilitada per la biblioteca i les gestions en línia.
- Els augments del percentatge d'ús més significatius són amb les xarxes socials de la biblioteca i les gestions en línia. Altres experimenten un descens el percentatge d'ús, essent els més elevats la formació en l'ús dels recursos d'informació i l'accés a les col·leccions electròniques.
- El grau de satisfacció relacionat amb les col·leccions presenta una mitjana global de 4,71 en una escala de l'1 al 6
- Totes les col·leccions valorades presenten mitjanes superiors a 4, essent la més elevada la bibliografia recomanada (4,78).
- En les preguntes obertes, les observacions sobre les col·leccions se centren en demanar més bibliografia recomanada i augmentar i actualitzar el nombre d'exàmens disponibles.
- Pel que fa a l'ús, les col·leccions més utilitzades són els llibres en paper i la bibliografia recomanada a les assignatures. Les menys utilitzades són les revistes, bases de dades i les publicacions de la UPC. En els dos primers casos, són materials destinats a col·lectius més minoritaris; no així en el cas de les publicacions de la UPC, però cal tenir present que a banda, s'ha formulat una pregunta específica sobre els llibres UPC, que obté un notable 44%.
- La col·lecció que augmenta més considerablement el seu percentatge d'ús són els exàmens. La disminució més gran, les publicacions de la UPC. Com ja s'ha comentat anteriorment, en el cas de les publicacions UPC cal tenir en compte el percentatge d'ús dels llibres UPC.
- El grau de satisfacció global relacionada amb l'atenció rebuda, la resposta a les necessitats informatives, l'oferta d'espais i equipaments i el web de la biblioteca i la satisfacció global, també ha obtingut una mitjana elevada (4,81 en una escala de l'1 al 6), amb un destacat augment respecte l'edició anterior.
- A destacar positivament que tots els àmbits valorats assoleixen un grau de satisfacció superior a 4. La puntuació més baixa és la dels ordinadors (portàtils i sobretaula) amb un 4,0; el més elevada, la valoració obtinguda pel préstec de llibres i per l'atenció del personal (ambdues amb un 5,04).
- La satisfacció global dels estudiants respecte els serveis bibliotecaris de la UPC ha estat de 4,84 sobre 6.

## 9. ANNEX: MODEL D'ENQUESTA 2018/19

---

**Si ets estudiant, ens interessa la teva opinió per millorar les biblioteques. Respon l'enquesta i participa al sorteig de motxilles i gorres UPC.**

**Moltes gràcies!**

*Informació sobre la privacitat: Aquesta enquesta és anònima. El registre de la seva resposta a l'enquesta no conté cap informació d'identificació sobre vostè. Si utilitzeu unes credencials per accedir a aquesta enquesta, aquestes estan administrades en una base de dades diferent de l'enquesta i només serà utilitzada per indicar si s'ha completat, o no, l'enquesta. No hi ha cap manera d'identificar les respostes de l'enquesta a partir de les seves credencials.*

Hi ha 23 preguntes en aquesta enquesta.

### 1. Ets estudiant de la UPC? \*

Selecciona **només una** de les següents:

- ☐ Sí
- ☐ No

#### 1.1. Especifica el nivell d'estudis que estàs cursant: \*

**Contestar aquesta pregunta només si es compleixen les següents condicions:**

*La resposta va ser 'Sí' a la pregunta '1. Ets estudiant de la UPC?'*

Escull **només una** de les respostes següents:

- ☐ GRAU
- ☐ MÀSTER
- ☐ DOCTORAT
- ☐ Màster de la UPCSchool

#### 1.2. Especifica el Centre a on fas majoritàriament les teves classes: \*

**Contestar aquesta pregunta només si es compleixen les següents condicions:**

*La resposta va ser 'Sí' a la pregunta '1. Ets estudiant de la UPC?'*

Escull **només una** de les respostes següents:

- ☐ EEBE. Escola d'Enginyeria de Barcelona Est
- ☐ EETAC. Escola d'Enginyeria de Telecomunicació i Aeroespacial de Castelldefels
- ☐ EPSEB. Escola Politècnica Superior d'Edificació de Barcelona
- ☐ EPSEM. Escola Politècnica Superior d'Enginyeria de Manresa
- ☐ EPSEVG. Escola Politècnica Superior d'Enginyeria de Vilanova i la Geltrú
- ☐ ESAB. Escola Superior d'Agricultura de Barcelona
- ☐ ESEIAAT. Escola Superior d'Enginyeries Industrial, Aeroespacial i Audiovisual de Terrassa
- ☐ ETSAB. Escola Tècnica Superior d'Arquitectura de Barcelona
- ☐ ETSABV. Escola Tècnica Superior d'Arquitectura del Vallès
- ☐ ETSECCPB. Escola Tècnica Superior d'Enginyers de Camins, Canals i Ports de Barcelona
- ☐ ETSEIB. Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona
- ☐ ETSETB. Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicació de Barcelona
- ☐ FIB. Facultat d'Informàtica de Barcelona
- ☐ FME. Facultat de Matemàtiques i Estadística
- ☐ FNB. Facultat de Nàutica de Barcelona
- ☐ FOOT. Facultat d'Òptica i Optometria de Terrassa
- ☐ CFIS. Centre de Formació Interdisciplinària Superior
- ☐ CITM. Centre de la Imatge i la Tecnologia Multimèdia
- ☐ Centre Universitari EAE
- ☐ Centre Universitari Euncet Business School UPCSchool



### 1.3. Especifica quin: \*

**Contestar aquesta pregunta només si es compleixen les següents condicions:**

*La resposta va ser 'No' a la pregunta 1. Ets estudiant de la UPC?*

Escull **només una** de les respostes següents:

- ☐ Estudiant de la FUB
- ☐ Estudiant d'altres universitats
- ☐ Altres: ....

### 1.4. A quina biblioteca vas, habitualment? \*

**Contestar aquesta pregunta només si es compleixen les següents condicions:**

- *La resposta va ser 'Altres' o 'Estudiant d'altres universitats' a la pregunta '1.3 Especifica quin:'*

*o:*

- *La resposta va ser 'UPCSchool' o 'Centre Universitari Euncet Business School' o 'Centre Universitari EAE' a la pregunta '1.2 Especifica el Centre a on fas majoritàriament les teves classes'*

Escull **només una** de les respostes següents:

- ☐ Biblioteca Rector Gabriel Ferraté
- ☐ Biblioteca del Campus de Terrassa
- ☐ Biblioteca del Campus del Baix Llobregat
- ☐ Biblioteca del Campus Universitari de Manresa
- ☐ Biblioteca de l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona
- ☐ Biblioteca de l'Escola Tècnica Superior d'Arquitectura de Barcelona
- ☐ Biblioteca de l'Escola d'Enginyeria de Barcelona Est
- ☐ Biblioteca de l'Escola Politècnica Superior d'Edificació de Barcelona
- ☐ Biblioteca de l'Escola Politècnica Superior d'Enginyeria de Vilanova i la Geltrú
- ☐ Biblioteca de l'Escola Tècnica Superior d'Arquitectura del Vallès
- ☐ Biblioteca de la Facultat de Matemàtiques i Estadística
- ☐ Biblioteca de la Facultat de Nàutica

## 2. Vas a la biblioteca? \*

Selecciona **només una** de les següents:

- ☐ Sí
- ☐ No

### Quins són els motius pels quals NO fas servir la biblioteca? \*

**Contestar aquesta pregunta només si es compleixen les següents condicions:**

*La resposta va ser 'No' a la pregunta '2. Vas a la biblioteca?'*

Selecciona **totes** les que corresponguin

- ☐ L'horari no s'adequa a les meves necessitats
- ☐ Hi ha massa soroll
- ☐ No hi ha lloc (massa gent)
- ☐ No puc treballar en grup
- ☐ No estic còmode/a
- ☐ La informació que necessito ja la trobo a Internet
- ☐ Altres: .....

## ÚS DE LA BIBLIOTECA

### 2.1. En quin horari acostumes a anar a la biblioteca? \*

**Contestar aquesta pregunta només si es compleixen les següents condicions:**

*La resposta va ser 'Sí' a la pregunta '2. Vas a la biblioteca?'*

Tria la resposta adient per cada entrada:

	Matí	Tarda	Indistintament	Mai
Entre setmana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Caps de setmana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En època d'exàmens	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 2.2. Amb quina freqüència utilitzes la biblioteca?

**Contestar aquesta pregunta només si es compleixen les següents condicions:**

*La resposta va ser 'Sí' a la pregunta '2. Vas a la biblioteca?'*

Escull **només una** de les respostes següents

- ☐ Cada dia
- ☐ D'1 a 3 vegades a la setmana
- ☐ Esporàdicament
- ☐ Només en exàmens

## 2.3. Habitualment, quina durada té la teva visita?

**Contestar aquesta pregunta només si es compleixen les següents condicions:**

*La resposta va ser 'Sí' a la pregunta 2. Vas a la biblioteca?*

Escull **només una** de les respostes següents

- ☐ Menys d'1 hora
- ☐ D'1 a 3 hores
- ☐ Més de 3 hores

## 2.4. Habitualment...

**Contestar aquesta pregunta només si es compleixen les següents condicions:**

*La resposta va ser 'Sí' a la pregunta '2. Vas a la biblioteca?'*

Tria la resposta adient per cada entrada:

	Sí	No
Treball amb els meus materials	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Treball en grup	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilitzo les sales de treball en grup	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Consulto llibres, revistes, etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Agafa llibres en préstec	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilitzo el servei de préstec de portàtils	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Treball amb el meu portàtil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Demano informació bibliogràfica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 3. Utilitzes el web de la biblioteca (Bibliotècnica, Catàleg, DiscoveryUPC, Llibres UPC,...)? \*

Selecciona **només una** de les següents:

- ☐ Sí
- ☐ No

## Quins són els motius pels quals NO utilitzes la web de la biblioteca (Bibliotècnica)? \*

**Contestar aquesta pregunta només si es compleixen les següents condicions:**

*La resposta va ser 'No' a la pregunta '3. Utilitzes el web de la biblioteca (Bibliotècnica, Catàleg, DiscoveryUPC, Llibres UPC,...)?'*

Selecciona **totes** les que corresponguin

- ☐ No ho necessito
- ☐ No trobo el que busco

- ☐ La informació que necessito ja la trobo a internet
- ☐ Prefereixo preguntar al personal de la biblioteca
- ☐ Altres: .....

## ÚS DEL WEB

### 3.1. Amb quina freqüència utilitzes el web de la biblioteca?

**Contestar aquesta pregunta només si es compleixen les següents condicions:**

*La resposta va ser 'Sí' a la pregunta '3. Utilitzes el web de la biblioteca (Bibliotècnica, Catàleg, DiscoveryUPC, Llibres UPC,...)?'*

Selecciona **només una** de les següents:

- ☐ Cada dia
- ☐ D'1 a 3 vegades a la setmana
- ☐ Esporàdicament
- ☐ Només en exàmens

### 3.2. Habitualment, quina durada té la teva visita al web de la biblioteca?

**Contestar aquesta pregunta només si es compleixen les següents condicions:**

*La resposta va ser 'Sí' a la pregunta '3. Utilitzes el web de la biblioteca (Bibliotècnica, Catàleg, DiscoveryUPC, Llibres UPC,...)?'*

Selecciona **només una** de les següents:

- ☐ Menys de 10 minuts
- ☐ Entre 10 minuts i 1 hora
- ☐ Més d'1 hora

### 3.3. Què consultes habitualment al web de la biblioteca?

**Contestar aquesta pregunta només si es compleixen les següents condicions:**

*La resposta va ser 'Sí' a la pregunta '3. Utilitzes el web de la biblioteca (Bibliotècnica, Catàleg, DiscoveryUPC, Llibres UPC,...)?'*

Tria la resposta adient per cada entrada:

	Sí	No
Horaris de la biblioteca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reserva de sales de treball en grup	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bibliografia recomanada a les assignatures	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Busco llibres, revistes, etc. (Discovery, Catàleg)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reserva i renovació de documents ("El meu compte")	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Exàmens	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Llibres UPC	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
TFG/TFM/tesines, tesis, etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Llibres electrònics	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Revistes electròniques	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bases de dades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informació sobre la biblioteca (adreça, novetats, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 4. SATISFACCIÓ DELS SERVEIS DE LES BIBLIOTEQUES

**Valora el teu grau de satisfacció en relació als següents aspectes:**

En cas que no sisquis usuari d'alguns d'aquests serveis, si us plau, indica **No l'utilitzo**

### 4.1. Espais i equipaments

*(d'1- Gens satisfet/a a 6- Molt satisfet/a)*

**Contestar aquesta pregunta només si es compleixen les següents condicions:**

*La resposta va ser 'Sí' a la pregunta '2. Vas a la biblioteca?'*

Tria la resposta adient per cada entrada:

	1	2	3	4	5	6	No l'utilitzo
Horari	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Confort (comoditat, climatització, il·luminació, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nombre de seients	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Espais per al treball en grup	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ordinadors (portàtils i/o de sobretaula)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Endolls	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Connexió wifi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 4.2. Serveis

*(d'1- Gens satisfet/a a 6- Molt satisfet/a)*

**Contestar aquesta pregunta només si es compleixen les següents condicions:**

- *La resposta va ser 'Sí' a la pregunta '2. Vas a la biblioteca?'*

*O bé:*

- *La resposta va ser 'Sí' a la pregunta '3. Utilitzes el web de la biblioteca (Bibliotècnica, Catàleg, DiscoveryUPC, Llibres UPC,...)?'*

Tria la resposta adient per cada entrada:

	1	2	3	4	5	6	No l'utilitzo
Informació facilitada per la biblioteca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Xarxes socials (Twitter, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Préstec de llibres	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Préstec de portàtils	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Préstec d'equipaments (Arduinos, calculadores, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Formació en l'ús dels recursos d'informació (catàleg, Mendeley, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestions en línia: renovar i reservar documents, sales, equipaments, etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accés a les col·leccions electròniques	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Assessorament en propietat intel·lectual, on i com publicar, etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suport a l'elaboració del teu TFG/TFM o tesis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 4.3. Col·leccions

*(d'1- Gens satisfet/a a 6- Molt satisfet/a)*

**Contestar aquesta pregunta només si es compleixen les següents condicions:**

- *La resposta va ser 'Sí' a la pregunta '2. Vas a la biblioteca?'*

*O bé:*

- *La resposta va ser 'Sí' a la pregunta '3. Utilitzes el web de la biblioteca (Bibliotècnica, Catàleg, DiscoveryUPC, Llibres UPC,...)?'*

Tria la resposta adient per cada entrada:

	1	2	3	4	5	6	No l'utilitzo
Bibliografia recomanada a les assignatures	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Llibres en paper	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Llibres UPC	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Llibres electrònics	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Revistes (impreses i electròniques)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Bases de dades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Exàmens	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Publicacions de la UPC: TFG/TFM/tesis, articles, etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 4.4. SATISFACCIÓ GLOBAL

(d'1- Gens satisfet/a a 6- Molt satisfet/a)

**Contestar aquesta pregunta només si es compleixen les següents condicions:**

- La resposta va ser 'Sí' a la pregunta '2. Vas a la biblioteca?'

O bé:

- La resposta va ser 'Sí' a la pregunta '3. Utilitzes el web de la biblioteca (Bibliotècnica, Catàleg, DiscoveryUPC, Llibres UPC,...)?'

Tria la resposta adient per cada entrada:

	1	2	3	4	5	6	No l'utilitzo
La cobertura de les meves necessitats informatives	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Els espais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Els equipaments	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El Web de la biblioteca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'atenció del personal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La meva satisfacció global	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 5. La biblioteca i/o el web de la biblioteca (Bibliotècnica), t'ofereix tots els serveis que necessites?

**Contestar aquesta pregunta només si es compleixen les següents condicions:**

- La resposta va ser 'Sí' a la pregunta '2. Vas a la biblioteca?'

O bé:

- La resposta va ser 'Sí' a la pregunta '3. Utilitzes el web de la biblioteca (Bibliotècnica, Catàleg, DiscoveryUPC, Llibres UPC,...)?'

Selecciona **només una** de les següents:

- ☐ Sí  
☐ No

##### 5.1. Si us plau, especifica quins serveis trobes a faltar:

**Contestar aquesta pregunta només si es compleixen les següents condicions:**

- La resposta va ser 'Sí' a la pregunta '2. Vas a la biblioteca?' i La resposta va ser 'No' a la pregunta '5. La biblioteca i/o el web de la biblioteca (Bibliotècnica), t'ofereix tots els serveis que necessites?'

O bé:

- La resposta va ser 'Sí' a la pregunta '3. Utilitzes el web de la biblioteca (Bibliotècnica, Catàleg, DiscoveryUPC, Llibres UPC,...)?' i La resposta va ser 'No' a la pregunta '5. La biblioteca i/o el web de la biblioteca (Bibliotècnica), t'ofereix tots els serveis que necessites?'

Escriu la resposta aquí:

---



---

#### OBSERVACIONS I/O COMENTARIS

##### 6. Altres observacions i/o comentaris

Escriu la resposta aquí:

**Moltes gràcies per participar.**

Si vols participar en el sorteig d'una motxilla o una gorra UPC dona'ns les teves dades (nom i correu electrònic).



Només has d'accedir a aquest enllaç al formulari:

<http://biblioteca.upc.edu/forms/inscripcio-sorteig-enquesta-estudiantat>

Envia l'enquesta

Moltes gràcies per completar aquesta enquesta.